



# STANDAR PELAYANAN 2024

UPT. PUSKESMAS SINGKAWANG UTARA II



089525959452



Jl. Demang Akub, Naram



[Puskesutara2.singkawangkota.go.id](http://Puskesutara2.singkawangkota.go.id)



[pkmsingtara2@singkawangkota.go.id](mailto:pkmsingtara2@singkawangkota.go.id)



PEMERINTAH KOTA SINGKAWANG  
DINAS KESEHATAN DAN KELUARGA BERENCANA  
**UPT. PUSKESMAS SINGKAWANG UTARA II**  
Jl. Demang Akub Kel. Naram Kec. Singkawang Utara Kode Pos 79151

---

KEPUTUSAN

KEPALA UPT.PUSKESMAS SINGKAWANG UTARA II  
NOMOR : 400.7 / 050 / PKM SKW UTARA II TAHUN 2024

TENTANG

PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT  
SINGKAWANG UTARA II

KEPALA UPT. PUSKESMAS SINGKAWANG UTARA II,

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;

b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud dalam huruf a, perlu menetapkan Keputusan tentang Kepala Unit Pelaksana Teknis (UPT) Puskesmas tentang Penetapan Standar Pelayanan Publik Pada UPT.Puskesmas Singkawang Utara II;

Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2001 tentang Pembentukan Kota Singkawang (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 92, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4119);

2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;

3. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5063);

4. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat;

5. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 6 Tahun 2024

tentang Standar Teknis Pemenuhan Standar Pelayanan Minimal Kesehatan;

6. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/26/M.Pan/2/2004 tentang Pedoman Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik;
7. Peraturan Daerah Kota Singkawang Nomor 3 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah (Lembaran Daerah Kota Singkawang Tahun 2016 Nomor 6, Tambahan Lembaran Daerah Kota Singkawang Nomor 14);
8. Peraturan Walikota Nomor 39 Tahun 2017 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Pusat Kesehatan Masyarakat Pada Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana Kota Singkawang.

#### MEMUTUSKAN

Menetapkan :

- KESATU : Standar Pelayanan Publik Pada UPT.Puskesmas Singkawang Utara II;
- KEDUA : Standar Pelayanan Publik Pada UPT.Puskesmas Singkawang Utara II meliputi produk/jenis pelayanan :
- 1) Standar Pelayanan Pemeriksaan Umum;
  - 2) Standar Pelayanan Tindakan dan Gawat Darurat;
  - 3) Standar Pelayanan Penyakit Infeksi
  - 4) Standar Pelayanan Kesehatan Gigi dan Mulut;
  - 5) Standar Pelayanan Pemeriksaan Kehamilan;
  - 6) Standar Pemeriksaan Ultrasonografi (USG)
  - 7) Standar Pelayanan KB
  - 8) Standar Pelayanan Tes IVA
  - 9) Standar Pemeriksaan Cryoterapi
  - 10) Standar Pelayanan Kesehatan Balita
  - 11) Standar Pelayanan Imunisasi Di Puskesmas
  - 12) Standar Pelayanan Kesehatan Calon Pengantin
  - 13) Standar Pelayanan Kefarmasian
  - 14) Standar Pelayanan Laboratorium
  - 15) Standar Pelayanan Promosi Kesehatan/Konseling
  - 16) Standar Pelayanan Surat Keterangan Dokter
  - 17) Standar Pelayanan *Home Care*

- 18) Standar Pelayanan KIA-KB Di Luar Gedung
- 19) Standar Pelayanan Gizi Masyarakat
- 20) Standar Pelayanan Pencegahan dan Pengendalian Penyakit
- 21) Standar Pelayanan Konseling Kesehatan Lingkungan
- 22) Standar Pelayanan Imunisasi Di Luar Gedung
- 23) Standar Pelayanan Kesehatan Lansia Di Posyandu
- 24) Standar Pelayanan Promosi Kesehatan

- KETIGA : Standar Pelayanan pada UPT.Puskesmas Singkawang Utara II sebagaimana dimaksud pada diktum KEDUA tercantum dalam Lampiran I sampai dengan Lampiran XXII yang merupakan bagian tidak terpisahkan dari keputusan ini.
- KEEMPAT : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud pada Diktum KETIGA wajib dilaksanakan oleh Penyelenggara dan Pelaksana serta digunakan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala penyelenggara, Aparat pengawas dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KELIMA : Segala biaya yang timbul akibat ditetapkannya Keputusan ini, dibebankan kepada Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah pada Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana Kota Singkawang.
- KEENAM : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Singkawang  
pada tanggal 18 Mei 2024

Kepala UPT. Puskesmas

Singkawang Utara II



SRI NURYANI

LAMPIRAN I : KEPUTUSAN KEPALA UPT. PUSKESMAS  
 NOMOR : 400.7/ 050/PKM SKW UTARA II TAHUN 2024  
 TANGGAL : 18 MEI 2024  
 TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSAT KESEHATAN  
 MASYARAKAT SINGKAWANG UTARA II

**STANDAR PELAYANAN  
 PELAYANAN KESEHATAN UMUM**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1	Persyaratan	a. Kartu identitas (KTP, KK,) b. Kartu Peserta JKN/KIS/ASKES c. SURAT RUJUKAN BALIK dari FKTRL (bila ada)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[Pasien sesuai identitas dan nomor antrian] --&gt; B[Anamnesa, Pemeriksaan vital sign, Pemeriksaan antropometri]     B --&gt; C[Pemeriksaan pelayanan medis, Pemeriksaan penunjang dan tindakan jika diperlukan]     C --&gt; D[Administrasi (jika pasien umum) dan Medikolegal (jika diperlukan)]     D --&gt; E[Pengambilan obat]     E --&gt; F[Pasien Pulang / Rujuk]           </pre> </div> <p>a. Pemanggilan pelanggan yang sudah terdaftar sesuai identitas dan nomor antrian            b. Petugas melakukan anamnesis, pemeriksaan tanda vital (tekanan darah, hitung nadi dan pernafasan, kadar oksigen) dan pengukuran Tinggi badan, berat badan dan lingkar perut .            c. Pemeriksaan dan pelayanan medis, pemeriksaan penunjang dan tindakan jika diperlukan            d. Menyelesaikan administrasi (untuk pelanggan umum) dan Medikolegal (jika diperlukan)            e. Pengambilan obat            f. Pasien pulang/ rujuk</p>
3	Jangka Waktu	Pasien datang a. Loker : ≤ 10 menit b. Ruang pemeriksaan : ≥ 10 menit c. Laboratorium : <ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt;15 menit (Protein Urin, Reduksi Urin, GDS/P,</li> </ul>

		<p>CHOL, UA, Golongan darah, Hb, Feses Rutin)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt;35 menit (Urin lengkap, Darah Rutin, Widal, Rapid Syphilis / HIV / HbsAg / Anti HbsAg / Malaria / Dengue blood / Co-19, Sekret IMS)</li> <li>• &lt; 60 menit ( Malaria Mikroskopik)</li> <li>• &lt; 120 menit (BTA)</li> </ul> <p>d. Tindakan : 60 menit (tergantung jenis tindakan)  e. Konseling : &lt; 20 menit (R.Gizi, R.Kesling, R.K3), &lt; 40 menit (R.TBC, R.HIV/IMS)  f. Ruang obat : &lt; 30 menit (Obat Puyer), &lt; 15 menit (Obat strip/sirup)  g. Pasien pulang atau Rujuk rumah sakit : 60 menit (tergantung prosedur rujukan masing2 RS tempat merujuk)</p>
4	Biaya / Tarif	<p>a. Peserta JKN sesuai FKTP : Gratis  b. Peserta JKN di luar FKTP mapupun luar wilayah Singkawang : Gratis 3 x selanjutnya disarankan pindah FKTP atau dikenakan biaya  c. Pasien non BPJS / KIS / ASKES sesuai Peraturan Walikota Singkawang tentang Tarif Retribusi yang berlaku</p>
5	Produk Pelayanan	<p>a. Konsultasi  b. Medical Check Up Sederhana  c. Pengobatan poli umum  d. Proses rujukan</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<p>a. Penyampaian langsung ke Meja Pengaduan  b. Kotak Kepuasan  c. Kotak Saran dan Pengaduan  d. Email: <a href="mailto:singkawang2utara@gmail.com">singkawang2utara@gmail.com</a>  e. Instagram: puskesmasmassingkawangutara2  f. FB : Puskemas Singkawang Utara II  g. Kontak Whatsapp: 0895 2595 9452  h. Scan Barcode dengan link:  <a href="https://taplink.cc/puskesmasingkawangutara2">https://taplink.cc/puskesmasingkawangutara2</a>  i. SP4N Lapor</p>
<b>PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 5 Tahun 2014 tentang Praktik klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer.  b. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang pusat Kesehatan Masyarakat.</p>
2	Sarana/Prasarana dan Fasilitas	<p>a. ATK  b. Meja dan Kursi  c. Rak plastik  d. Komputer dengan akses internet dan Printer  e. Stetoskop  f. Tensimeter  g. Thermometer  h. Oxymeter  i. Pen light</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>j. Bed pasien</li> <li>k. Pijakan bed pasien</li> <li>l. Selimut</li> <li>m. Skerem/pembatas</li> <li>n. Tempat sampah tertutup medis dan non medis</li> <li>o. Wastafel dan handscrub/antiseptik</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. SDM sesuai dengan kompetensi</li> <li>b. SDM yang memiliki STR dan SIP</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>b. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> <li>c. Dilakukan secara kontinyu</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	3 Orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>Jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan, sebagai berikut :</p> <p><b>“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN; MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI KEWAJIBAN DAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS SERTA BERSEDIA MENERIMA SANKSI DAN ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR“</b></p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Petugas yang memiliki STR dan SIP
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan setidaknya satu kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan Ruang

Kepala UPT. Puskesmas

Singkawang Utara II



SRI NURYANI

LAMPIRAN II : KEPUTUSAN KEPALA UPT. PUSKESMAS  
 NOMOR : 400.7/050/PKM SKW UTARA II TAHUN 2024  
 TANGGAL : 18 MEI 2024  
 TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSAT KESEHATAN  
 MASYARAKAT SINGKAWANG UTARA II

**STANDAR PELAYANAN  
 PELAYANAN TINDAKAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1	Persyaratan	a. Kartu identitas (KTP, KK,) b. Kartu Peserta JKN/KIS/ASKES
2	Sistem, mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD     A[Pelanggan Datang langsung atau Rujukan Internal] --&gt; B[Pelanggan atau keluarga pelanggan mendaftar. Jika kasus gawat/darurat]     B --&gt; C[Anamnesis dan pemeriksaan vital sign di Ruang Pemeriksaan]     C --&gt; D[Pemeriksaan penunjang (jika diperlukan)]     D --&gt; E[Memberi informasi dan prognosa]     E --&gt; F[Tindakan medis dan informed consent di Ruang Tindakan]     F --&gt; G[Administrasi (jika pelanggan umum) dan Medikolegal (jika diperlukan)]     G --&gt; H[Pengambilan obat]     H --&gt; I[Pelanggan Pulang/Rujuk]           </pre> <p>a. Pelanggan datang langsung jika gawat / darurat atau rujukan internal  b. Keluarga pelanggan atau penanggung jawab mendaftarkan pelanggan bila dalam kondisi gawat/darurat  c. Petugas melakukan anamnesis, pemeriksaan dan tindakan medis yang sesuai  d. Pemeriksaan Penunjang jika diperlukan  e. Memberi informasi mengenai keadaan pelanggan dan prognosa  f. Tindakan medis dan informed consent jika ada  g. Penyelesaian administrasi di kasir (jika pelanggan umum) dan Medikolegal/Surat Keterangan Sakit (jika diperlukan)  h. Pengambilan obat di kamar obat  i. Pelanggan Pulang/ Rujuk  j. Mendokumentasikan kegiatan di RM dan buku register</p>
3	Jangka Waktu	Menyesuaikan Tindakan medis dan kegawatan : 60 Menit (tergantung pada jenis tindakan)
4	Biaya / Tarif	a. Peserta JKN sesuai FKTP : Gratis b. Peserta JKN di luar FKTP mapupun luar wilayah Singkawang : Gratis 3 x selanjutnya disarankan

		<p>pindah FKTP atau dikenakan biaya</p> <p>c. Pelanggan non BPJS / KIS sesuai Peraturan Walikota Singkawang tentang Tarif yang berlaku</p>
5	Produk Pelayanan	<p>a. Tindakan Medis Non Operatif</p> <p>b. Tindakan Medis Operatif</p> <p>c. Penanganan Kegawat Daruratan</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>a. Penyampaian langsung ke Meja Pengaduan</p> <p>b. Kotak Kepuasan</p> <p>c. Kotak Saran dan Pengaduan</p> <p>d. Email: <a href="mailto:singkawang2utara@gmail.com">singkawang2utara@gmail.com</a></p> <p>e. Instagram: puskesmassingkawangutara2</p> <p>f. FB : Puskemas Singkawang Utara II</p> <p>g. Kontak Whatsapp: 0895 2595 9452</p> <p>h. Scan Barcode dengan link: <a href="https://taplink.cc/puskesmasingkawangutara2">https://taplink.cc/puskesmasingkawangutara2</a></p> <p>i. SP4N Lapor</p>
<b>PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 47 Tahun 2018 tentang Pelayanan Kegawatdaruratan</p> <p>b. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</p>
2	Sarana / Prasarana dan Fasilitas	<p>a. ATK</p> <p>b. Meja dan kursi</p> <p>c. Lemari kaca instrumen</p> <p>d. Bed periksa pasien beserta bantal</p> <p>e. Lampu tindakan</p> <p>f. Tabung oksigen dan regulator</p> <p>g. Troli instrumen alkes dan EKG</p> <p>h. Tiang Infus</p> <p>i. EKG</p> <p>j. BMHP</p> <p>k. Minor set</p> <p>l. Nebulizer</p> <p>m. Otoskop</p> <p>n. Tensimeter</p> <p>o. Stetoskop</p> <p>p. Themometer</p> <p>q. Oxymeter</p> <p>r. Skerem</p> <p>s. Tempat sampah tertutup infeksi dan non infeksi</p> <p>t. Safety box</p> <p>u. Wastafel non medis dan antiseptik</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>a. SDM sesuai dengan kompetensi</p> <p>b. SDM yang telah mengikuti pelatihan BTCLS</p> <p>c. SDM yang memiliki STR dan SIP</p>
4	Pengawasan Internal	<p>a. Supervisi oleh atasan langsung</p> <p>b. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</p> <p>c. Dilakukan secara kontinyu</p>
5	Jumlah Pelaksana	2 Orang

6	Jaminan Pelayanan	<p>Jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan, sebagai berikut:</p> <p><b>“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN; MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI KEWAJIBAN DAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS SERTA BERSEDIA MENERIMA SANKSI DAN ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR“</b></p>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Petugas yang memiliki STR dan SIP
8	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>Evaluasi penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan setidaknya satu kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan</p>

Kepala UPT. Puskesmas  
Singkawang Utara II



SRI NURYANI

LAMPIRAN III : KEPUTUSAN KEPALA UPT. PUSKESMAS  
 NOMOR : 400.7/050/PKM SKW UTARA II TAHUN 2024  
 TANGGAL : 18 MEI 2024  
 TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSAT KESEHATAN  
 MASYARAKAT SINGKAWANG UTARA II

**STANDAR PELAYANAN  
 PELAYANAN PENYAKIT INFEKSI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1	Persyaratan	a. Kartu identitas (KTP, KK,) b. Kartu Peserta JKN/KIS/ASKES c. SURAT RUJUKAN BALIK dari FKTRL (bila ada)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     A[Pelanggan sesuai identitas dan nomor antrian] --&gt; B[Anamnesa dan Pemeriksaan vital sign]     B --&gt; C[Pemeriksaan penunjang dan tindakan jika diperlukan]     C --&gt; D[Administrasi (jika pasien umum) dan Medikolegal (jika diperlukan)]     D --&gt; E[Pengambilan obat]     E --&gt; F[Pelanggan Pulang / Rujuk]           </pre> </div> <p>a. Pemanggilan pelanggan yang sudah terdaftar sesuai identitas dan nomor antrian            b. Petugas melakukan anamnesis dan pemeriksaan tanda vital (tekanan darah, hitung nadi dan pernafasan, kadar oksigen)            c. Pemeriksaan penunjang dan tindakan jika diperlukan            d. Menyelesaikan administrasi (untuk pasien umum) dan Medikolegal (jika diperlukan)            e. Pengambilan obat            f. Pelanggan pulang/ rujuk</p>
3	Jangka Waktu	Pelanggan datang a. Loker : ≤ 10 menit b. Ruang pemeriksaan : ≥ 10 menit c. Laboratorium : <ul style="list-style-type: none"> <li>• &lt;15 menit (Protein Urin, Reduksi Urin, GDS/P, CHOL, UA, Golongan darah, Hb, Feses Rutin)</li> <li>• &lt;35 menit (Urin lengkap, Darah Rutin, Widal, Rapid Syphilis / HIV / HbsAg / Anti HbsAg / Malaria / Dengue blood / Co-19, Sekret IMS)</li> <li>• &lt; 60 menit ( Malaria Mikroskopik)</li> <li>• &lt; 120 menit (BTA)</li> <li>• &lt; 48 jam (TCM)</li> </ul> d. Tindakan : 60 menit (tergantung jenis tindakan) e. Ruang obat : < 30 menit (Obat Puyer), < 15 menit

		(Obat strip/sirup) f. Pelanggan pulang atau Rujuk rumah sakit : 60 menit (tergantung prosedur rujukan masing2 RS tempat merujuk)
4	Biaya / Tarif	a. Peserta JKN sesuai FKTP : Gratis b. Peserta JKN di luar FKTP mapupun luar wilayah Singkawang : Gratis 3 x selanjutnya disarankan pindah FKTP atau dikenakan biaya c. Pelanggan non BPJS / KIS / ASKES sesuai Peraturan Walikota Singkawang tentang Tarif Retribusi yang berlaku
5	Produk Pelayanan	a. Konsultasi b. Pengobatan Poli Infeksi c. Proses rujukan
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	a. Penyampaian langsung ke Meja Pengaduan b. Kotak Kepuasan c. Kotak Saran dan Pengaduan d. Email: <a href="mailto:singkawang2utara@gmail.com">singkawang2utara@gmail.com</a> e. Instagram: puskesmassingkawangutara2 f. FB : Puskemas Singkawang Utara II g. Kontak Whatsapp: 0895 2595 9452 h. Scan Barcode dengan link: <a href="https://taplink.cc/puskesmasingkawangutara2">https://taplink.cc/puskesmasingkawangutara2</a> i. SP4N Lapor
<b>PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 5 Tahun 2014 tentang Praktik klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer. b. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang pusat Kesehatan Masyarakat. c. SK Kepala UPT. Puskesmas Singkawang Utara II Nomor 400.7/070/PKM-UTARA II Tahun 2023 tentang Pelayanan Klinis
2	Sarana/Prasarana dan Fasilitas	a. ATK b. Meja dan Kursi c. Rak plastik d. Komputer dengan akses internet dan Printer e. Stetoskop f. Tensimeter g. Thermometer h. Oxymeter i. Pen light j. Kipas Angin k. Bed pasien l. Pijakan bed pasien m. Skerem/pembatas n. Tempat sampah tertutup medis dan non medis o. Wastafel dan handscrub/antiseptik
3	Kompetensi Pelaksana	a. SDM sesuai dengan kompetensi b. SDM yang memiliki STR dan SIP

4	Pengawasan Internal	a. Supervisi oleh atasan langsung b. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas c. Dilakukan secara kontinyu
5	Jumlah Pelaksana	3 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan, sebagai berikut :  <b>“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN; MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI KEWAJIBAN DAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS SERTA BERSEDIA MENERIMA SANKSI DAN ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR“</b>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Petugas yang memiliki STR dan SIP
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan setidaknya satu kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan Ruang

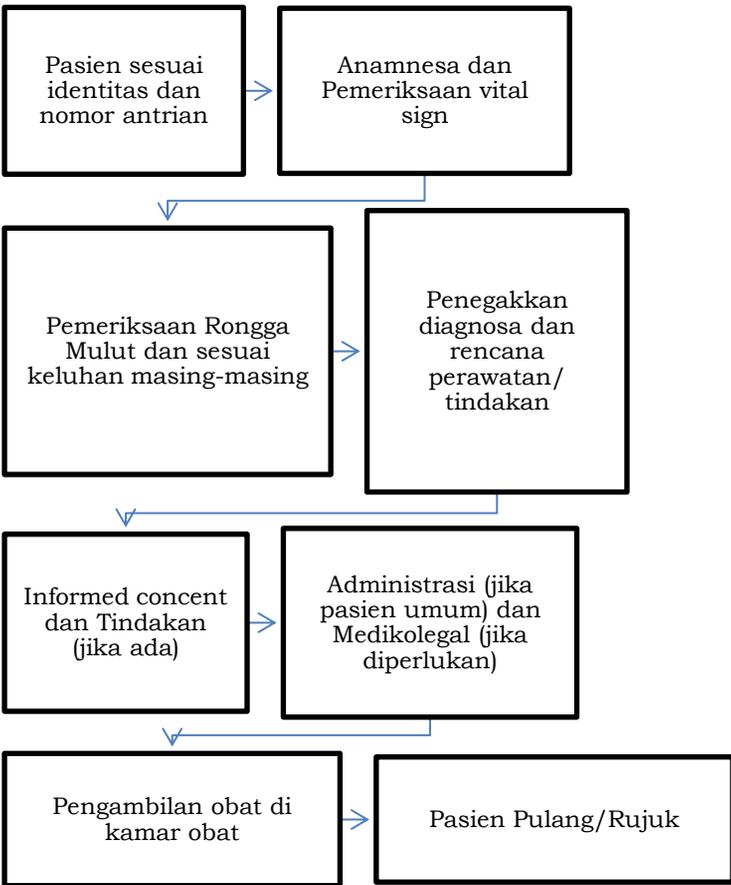
Kepala UPT. Puskesmas

Singkawang Utara II



LAMPIRAN IV : KEPUTUSAN KEPALA UPT. PUSKESMAS  
 NOMOR : 400.7/ 050 /PKM SKW UTARA II TAHUN 2024  
 TANGGAL : 18 MEI 2024  
 TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSAT KESEHATAN  
 MASYARAKAT SINGKAWANG UTARA II

**STANDAR PELAYANAN  
 PELAYANAN KESEHATAN GIGI DAN MULUT**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1	Persyaratan	a. Kartu identitas (KTP, KK) b. Kartu Peserta JKN/KIS/ASKES
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre>           graph TD             A[Pasien sesuai identitas dan nomor antrian] --&gt; B[Anamnesa dan Pemeriksaan vital sign]             B --&gt; C[Pemeriksaan Rongga Mulut dan sesuai keluhan masing-masing]             C --&gt; D[Penegakkan diagnosa dan rencana perawatan/tindakan]             D --&gt; E[Informed concent dan Tindakan jika ada]             E --&gt; F[Administrasi jika pasien umum dan Medikolegal jika diperlukan]             F --&gt; G[Pengambilan obat di kamar obat]             G --&gt; H[Pasien Pulang/Rujuk]           </pre> <p>a. Pemanggilan pasien sesuai identitas dan nomor urut            b. Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan vital sign            c. Petugas melakukan pemeriksaan rongga mulut secara menyeluruh untuk mengetahui oral hygiene dan pemeriksaan sesuai keluhan utama pasien            d. Penetapan diagnosa dan rencana perawatan / tindakan            e. Bisa ditangani                1) Ya                   Ada penyakit sistemik                    • Ya : Rujuk internal unit terkait</p>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tidak : <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pasien mengisi informed consent/lembar persetujuan tindakan</li> <li>- Perawatan/Tindakan</li> <li>- Instruksi/penyuluhan post tindakan</li> <li>- Pemberian resep bila perlu</li> <li>- Pasien menyelesaikan administrasi (jika pasien umum dan medikolegal/SKS (jika diperlukan)</li> <li>- Pengambilan obat di kamar obat</li> <li>- Pasien pulang</li> </ul> </li> </ul> <p>2) Tidak</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Rujuk ke FKTRL/RSS Poli Gigi</li> </ul>
3	Jangka Waktu	<p>a. Anamnesa : &lt;5 menit</p> <p>b. Pemeriksaan fisik : &lt;10 menit</p> <p>c. Pencabutan gigi susu : &lt;20 menit</p> <p>d. Pencabutan gigi permanen seri, taring dan geraham kecil : &lt;30 menit</p> <p>e. Pencabutan gigi geraham besar: &lt;35 menit</p> <p>f. Pencabutan gigi permanen dengan penyulit : &lt;50 menit</p> <p>g. Pembersihan karang gigi : &lt;50 menit</p> <p>h. Tumpatan sementara : &lt;20 menit</p> <p>i. Tumpatan permanen : &lt;35 menit</p>
4	Biaya / Tarif	<p>a. Peserta JKN sesuai FKTP : Gratis</p> <p>b. Peserta JKN di luar FKTP mapupun luar wilayah Singkawang : Gratis 3 x selanjutnya disarankan pindah FKTP atau dikenakan biaya</p> <p>c. Pasien non BPJS / KIS sesuai Peraturan Walikota Singkawang tentang Tarif yang berlaku</p>
5	Produk Pelayanan	<p>a. Konsultasi</p> <p>b. Pemeriksaan kesehatan gigi dan mulut</p> <p>c. Tindakan penumpatan gigi, pencabutan gigi dan pembersihan karang gigi</p> <p>d. Proses rujukan</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>a. Penyampaian langsung ke Meja Pengaduan</p> <p>b. Kotak Kepuasan</p> <p>c. Kotak Saran dan Pengaduan</p> <p>d. Email: <a href="mailto:singkawang2utara@gmail.com">singkawang2utara@gmail.com</a></p> <p>e. Instagram: puskesmassingkawangutara2</p> <p>f. FB : Puskesmas Singkawang Utara II</p> <p>g. Kontak Whatsapp: 0895 2595 9452</p> <p>h. Scan Barcode dengan link: <a href="https://taplink.cc/puskesmasingkawangutara2">https://taplink.cc/puskesmasingkawangutara2</a></p> <p>i. SP4N Lapor</p>

<b>PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pedoman Pelayanan Publik</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2009 tentang Kesehatan</li> <li>c. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 46 Tahun 2015 tentang Akreditasi Fasilitas Kesehatan Tingkat Pertama</li> <li>d. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 89 Tahun 2015 tentang Upaya Kesehatan Gigi dan Mulut</li> <li>e. Peraturan Kepala OMBUDSMAN Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penilaian Kepatuhan Standar Pelayanan Publik</li> <li>f. Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas</li> </ul>
2	Sarana / prasarana dan Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. ATK</li> <li>b. Meja tulis dan kursi</li> <li>c. Komputer tersambung internet dan printer</li> <li>d. Dental unit dan kompresor</li> <li>e. Lemari alat</li> <li>f. Tensimeter</li> <li>g. Stetoskop</li> <li>h. Diagnostic set</li> <li>i. Konservasi set</li> <li>j. Pencabutan gigi set</li> <li>k. Scalling set</li> <li>l. Troli instrumen</li> <li>m. Sterilisator kering</li> <li>n. Wastafel non medis dan medis serta antiseptic</li> <li>o. Tempat sampah medis dan non medis</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Dokter gigi yang memiliki STR dan SIP</li> <li>b. Perawat gigi berpendidikan minimal D3 Keperawatan Gigi yang memiliki STR dan SIP</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>b. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> <li>c. Dilakukan secara kontinyu</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	5 Orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>Pelayanan yang diberikan dengan tepat, benar dan dapat dipertanggungjawabkan (sesuai dengan standar pelayanan)</p> <p>SK Kepala Puskesmas 400.7/070/ PKM SKW UTARA II TAHUN 2023 tentang Pelayanan Klinis</p>

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan, sebagai berikut : <b>“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN; MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI KEWAJIBAN DAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS SERTA BERSEDIA MENERIMA SANKSI DAN ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR“</b>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Petugas yang memiliki STR dan SIP
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan setidaknya satu kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan

Kepala UPT. Puskesmas

Singkawang Utara II



SRI NURYANI

LAMPIRAN V : KEPUTUSAN KEPALA UPT. PUSKESMAS  
 NOMOR : 400.7/050/PKM SKW UTARA II TAHUN 2024  
 TANGGAL : 18 MEI 2024  
 TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSAT KESEHATAN  
 MASYARAKAT SINGKAWANG UTARA II

**STANDAR PELAYANAN  
 PEMERIKSAAN KEHAMILAN (ANC)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1	Persyaratan	a. Kartu identitas (KTP, KK,) b. Kartu Peserta JKN/KIS/ASKES c. SURAT RUJUKAN BALIK dari FKTRL (bila ada)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre>           graph TD             A([Pelanggan dari meja informasi]) --&gt; B[Dilakukan anamnesis dan pemeriksaan fisik]             B --&gt; C[Penegakan Diagnosa]             C --&gt; D[Penatalaksanaan penyakit]             D --&gt; E[Pelanggan mendapat resep]             E --&gt; F{Pelanggan BPJS?}             F -- Tidak --&gt; G[Kasir]             F -- Ya --&gt; H[Ruang Farmasi]             G --&gt; I([Pelanggan Pulang])             H --&gt; I           </pre> <p>1) Petugas 1 (Bidan)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Petugas memanggil Pelanggan sesuai nomor antrian.</li> <li>Petugas melakukan pengkajian / anamnesa meliputi keluhan yang di rasakan Pelanggan, riwayat penyakit Pelanggan, riwayat penggunaan obat, riwayat penyakit keluarga, riwayat alergi obat.</li> <li>Petugas melakukan pengukuran Tinggi Badan, Berat Badan, suhu tubuh, nadi, pernafasan dan lingkaran perut.</li> <li>Petugas mencatat hasil pemeriksaan pada rekam medis online Pelanggan.</li> <li>Petugas mengarahkan Pelanggan untuk dilakukan pemeriksaan kehamilan (ANC)</li> </ol>

		<p>2) Petugas 2 (Bidan)</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Petugas melakukan pengkajian secara lengkap mengenai keluhan yang di alami Pelanggan.</li> <li>Petugas melakukan pemeriksaan kepada Pelanggan.</li> <li>Petugas mengarahkan ibu hamil untuk pemeriksaan laboratorium lengkap khusus ibu hamil trimester 1 dan trimester 3</li> <li>Petugas menentukan diagnosa dan memberikan therapy kepada Pelanggan.</li> <li>Petugas dapat memberikan rujukan internal jika Pelanggan merupakan ibu hamil kunjungan pertama (K1)</li> <li>Petugas dapat memberikan rujukan eksternal jika Pelanggan memerlukan penanganan lebih lanjut ke RS.</li> <li>Petugas mengarahkan Pelanggan keruang tunggu</li> <li>Pelanggan menerima obat</li> <li>Pelanggan pulang</li> </ol>
3	Jangka Waktu	<p>Pelanggan datang</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Loket : ≤ 10 menit</li> <li>Ruang pemeriksaan : ≥ 10 menit</li> <li>Laboratorium : &lt;35 menit (Hb, Rapid Syphilis / HIV / HbsAg / Malaria / Golongan Darah / Glukosa / Protein Urin/ PP Test )</li> <li>Tindakan : 20 menit (tergantung jenis tindakan)</li> <li>Ruang obat : &lt; 15 menit (Obat strip/sirup)</li> <li>Pelanggan pulang atau Rujuk rumah sakit : 60 menit (tergantung prosedur rujukan masing2 RS tempat merujuk)</li> </ol>
4	Biaya / Tarif	<ol style="list-style-type: none"> <li>Peserta JKN sesuai FKTP : Gratis</li> <li>Peserta JKN di luar FKTP mapupun luar wilayah Singkawang : Gratis 3 x selanjutnya disarankan pindah FKTP atau dikenakan biaya</li> <li>Pelanggan non BPJS / KIS / ASKES sesuai Peraturan Walikota Singkawang tentang Tarif Retribusi yang berlaku</li> </ol>
5	Produk Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Konsultasi</li> <li>Pengobatan Poli Infeksi</li> <li>Proses rujukan</li> </ol>
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>Penyampaian langsung ke Meja Pengaduan</li> <li>Kotak Kepuasan</li> <li>Kotak Saran dan Pengaduan</li> <li>Email: <a href="mailto:singkawang2utara@gmail.com">singkawang2utara@gmail.com</a></li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>e. Instagram: puskesmassingkawangutara2</li> <li>f. FB : Puskemas Singkawang Utara II</li> <li>g. Kontak Whatsapp: 0895 2595 9452</li> <li>h. Scan Barcode dengan link: <a href="https://taplink.cc/puskesmasingkawangutara2">https://taplink.cc/puskesmasingkawangutara2</a></li> <li>i. SP4N Lapor</li> </ul>
<b>PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 5 Tahun 2014 tentang Praktik klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer.</li> <li>b. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang pusat Kesehatan Masyarakat.</li> </ul>
2	Sarana/Prasarana dan Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. ATK</li> <li>b. Meja dan Kursi</li> <li>c. Rak plastik</li> <li>d. Komputer dengan akses internet dan Printer</li> <li>e. Stetoskop</li> <li>f. Tensimeter</li> <li>g. Thermometer</li> <li>h. Oxymeter</li> <li>i. Kipas Angin</li> <li>j. Bed Pelanggan</li> <li>k. Pijakan bed Pelanggan</li> <li>l. Skerem/pembatas</li> <li>m. Tempat sampah tertutup medis dan non medis</li> <li>n. Wastafel dan handscrub/antiseptik</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. SDM sesuai dengan kompetensi</li> <li>b. SDM yang memiliki STR dan SIP</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Supervisi oleh atasan langsung</li> <li>b. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</li> <li>c. Dilakukan secara kontinyu</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	7 Orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>Jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan, sebagai berikut :</p> <p><b>“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN; MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI KEWAJIBAN DAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS SERTA BERSEDIA MENERIMA SANKSI DAN ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR“</b></p>

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Petugas yang memiliki STR dan SIP
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan setidaknya satu kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan Ruang

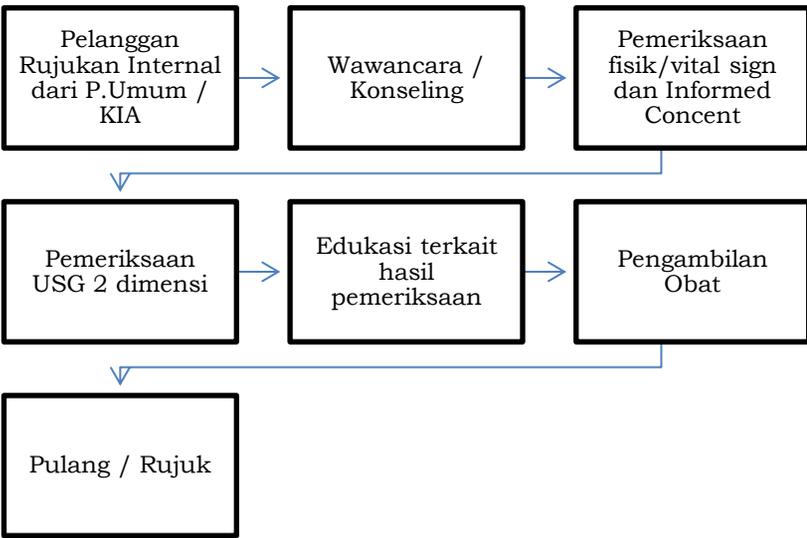
Kepala UPT. Puskesmas

Singkawang Utara II



LAMPIRAN VI : KEPUTUSAN KEPALA UPT. PUSKESMAS  
 NOMOR : 400.7/050/PKM SKW UTARA II TAHUN 2024  
 TANGGAL : 18 MEI 2024  
 TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSAT KESEHATAN  
 MASYARAKAT SINGKAWANG UTARA II

**STANDAR PELAYANAN  
 PEMERIKSAAN ULTRASONOGRAFI (USG)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1	Persyaratan	a. Kartu Identitas (KTP, KK) b. Kartu peserta JKN/KIS/ASKES
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	 <pre>           graph TD             A[Pelanggan Rujukan Internal dari P.Umum / KIA] --&gt; B[Wawancara / Konseling]             B --&gt; C[Pemeriksaan fisik/vital sign dan Informed Consent]             C --&gt; D[Pemeriksaan USG 2 dimensi]             D --&gt; E[Edukasi terkait hasil pemeriksaan]             E --&gt; F[Pengambilan Obat]             F --&gt; G[Pulang / Rujuk]           </pre> <p>a. Pemanggilan pelanggan rujukan internal dari P.Umum/KIA sesuai identitas dan nomor antrian            b. Petugas melakukan wawancara / konseling            c. Petugas melakukan pemeriksaan fisik/vital sign dan informed consent            d. Petugas melakukan prosedur USG</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas menyiapkan alat, cuci pakai alat pelindung diri</li> <li>- Petugas mempersilahkan pelanggan ke tempat pemeriksaan</li> <li>- Petugas mengatur posisi ibu</li> <li>- Petugas memakai sarung tangan</li> <li>- Petugas memberikan gel USG pada abdomen ibu</li> <li>- Petugas melakukan pemeriksaan USG menggunakan probe</li> <li>- Petugas membersihkan gel di abdomen ibu setelah pemeriksaan menggunakan tissue</li> <li>- Bereskan alat dan proses PI, cuci tangan</li> </ul> <p>e. Petugas menjelaskan hasil pemeriksaan            f. Pelanggan mengambil obat (jika ada)            g. Petugas melakukan rujukan jika ditemukan</p>

		kelainan. Jika tidak ditemukan kelainan, Petugas menentukan jadwal kunjungan kembali.
3	Jangka Waktu	< 50 Menit
4	Biaya / Tarif	a. Peserta JKN sesuai FKTP : Gratis b. Peserta JKN di luar FKTP mapupun luar wilayah Singkawang : Gratis jika memenuhi syarat program c. Pelanggan non BPJS / KIS sesuai Peraturan Walikota Singkawang tentang Tarif yang berlaku
5	Produk Pelayanan	Pemeriksaan USG 2 Dimensi
6	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Prasarana	a. Penyampaian langsung ke Meja Pengaduan b. Kotak Kepuasan c. Kotak Saran dan Pengaduan d. Email: <a href="mailto:singkawang2utara@gmail.com">singkawang2utara@gmail.com</a> e. Instagram: puskesmassingkawangutara2 f. FB : Puskemas Singkawang Utara II g. Kontak Whatsapp: 0895 2595 9452 h. Scan Barcode dengan link: <a href="https://taplink.cc/puskesmasingkawangutara2">https://taplink.cc/puskesmasingkawangutara2</a> i. SP4N Lapor
<b>PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas b. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 21 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Masa Sebelum Hamil, Masa Hamil, Persalinan, dan Masa Sesudah Melahirkan, Pelayanan Kontrasepsi, dan Pelayanan Kesehatan Seksual.
2	Sarana/Prasarana dan Fasilitas	a. ATK b. Meja dan Kursi c. Meja Pemeriksaan d. Buku register e. Lembar Informed Consent f. USG 2 dimensi g. Gel USG h. Tissue i. Handscoon j. BMHP lainnya k. Tempat sampah tertutup medis dan non medis l. Wastafel dan antiseptik
3	Kompetensi Pelaksana	a. Dokter yang memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) b. Memiliki Sertifikat Pelatihan
4	Pengawas Internal	a. Supervisi atasan langsung b. Dilakukan sistem pengendalian mutu oleh auditor internal puskesmas

5	Jumlah Pelaksana	2 Orang
6	Jaminan Pelayanan	SK Kepala Puskesmas nomor 400.7/070/ PKM SKW UTARA II TAHUN 2023 tentang Pelayanan Klinis
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan, sebagai berikut :  <b>“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN; MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI KEWAJIBAN DAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS SERTA BERSEDIA MENERIMA SANKSI DAN ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR“</b>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Petugas yang memiliki STR dan SIP
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan setidaknya satu kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan

Kepala UPT. Puskesmas

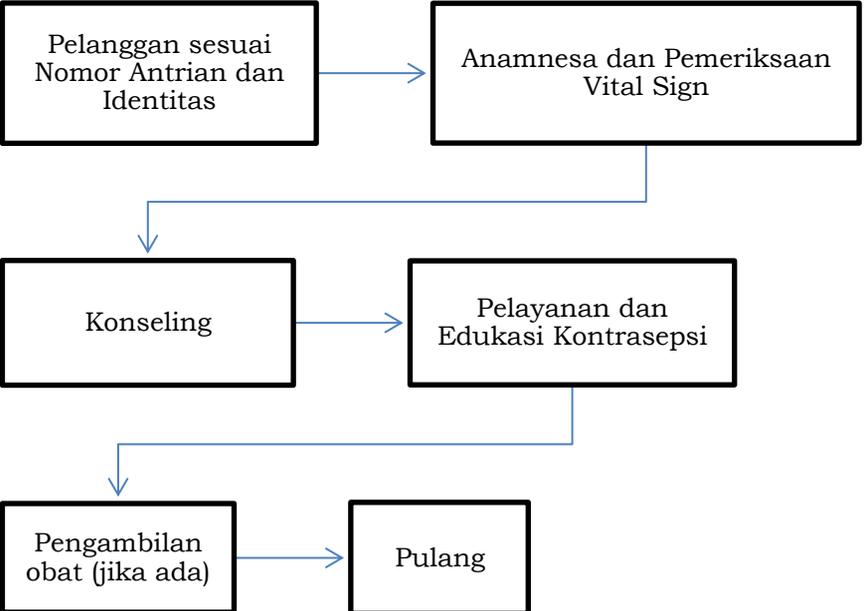
Singkawang Utara II



SRI NURYANI

LAMPIRAN VII : KEPUTUSAN KEPALA UPT. PUSKESMAS  
 NOMOR : 400.7/050 /PKM SKW UTARA II TAHUN 2024  
 TANGGAL : 18 MEI 2024  
 TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSAT KESEHATAN  
 MASYARAKAT SINGKAWANG UTARA II

**STANDAR PELAYANAN  
 PELAYANAN KELUARGA BERENCANA (KB)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1	Persyaratan	a. Kartu identitas (KTP, KK) b. Kartu Peserta JKN/KIS/ASKES
2	System, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD     A[Pelanggan sesuai Nomor Antrian dan Identitas] --&gt; B[Anamnesa dan Pemeriksaan Vital Sign]     B --&gt; C[Konseling]     C --&gt; D[Pelayanan dan Edukasi Kontrasepsi]     D --&gt; E[Pengambilan obat (jika ada)]     E --&gt; F[Pulang]           </pre> <p>a. Pemanggilan pelanggan sesuai identitas dan nomor urut            b. Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan vital sign            c. Jika pasien merupakan akseptor baru petugas memberikan konseling KB dengan menggunakan ABPK (alat bantu pengambilan keputusan ) jika pasien merupakan pasien lama petugas menanyakan keluhan utama            d. Petugas melakukan penapisan. Pada pasien baru jika terdapat ketidaksesuaian pilihan pasien dengan penapisan petugas maka kembali melakukan konseling dengan ABPK. Jika tidak ada masalah petugas memberi inform concern pada pasien untuk pemberian jenis kontrasepsi yang dipilih            e. Petugas memberikan kontrasepsi yang sesuai dengan kondisi dan pilihan pasien dan memberikan edukasi setelah pemberian alat kontrasepsi.            f. Petugas melaksanakan pencatatan dan pelaporan            g. Pasien mengambil obat di kamar obat (jika ada)            h. Pasien Pulang</p>

3	Jangka Waktu	a. KB Pil dan Suntik : < 20 Menit b. KB IUD : < 30 Menit
4	Biaya / Tarif	a. Peserta JKN sesuai FKTP : Gratis b. Peserta JKN di luar FKTP mapupun luar wilayah Singkawang : Gratis jika memenuhi syarat program c. Pasien non BPJS / KIS sesuai Peraturan Walikota Singkawang tentang Tarif Retribusi yang berlaku
5	Produk Pelayanan	a. Pelayanan KB Kondom b. Pelayanan KB Pil c. Pelayanan KB Suntik d. Pelayanan KB IUD
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Penyampaian langsung ke Meja Pengaduan b. Kotak Kepuasan c. Kotak Saran dan Pengaduan d. Email: <a href="mailto:singkawang2utara@gmail.com">singkawang2utara@gmail.com</a> e. Instagram: puskesmassingkawangutara2 f. FB : Puskesmas Singkawang Utara II g. Kontak Whatsapp: 0895 2595 9452 h. Scan Barcode dengan link: <a href="https://taplink.cc/puskesmasingkawangutara2">https://taplink.cc/puskesmasingkawangutara2</a> i. SP4N Lapor

**PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)**

1	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas b. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 21 Tahun 2021 tentang Pelayanan Kesehatan Kehamilan, Melahirkan, Kontrasepsi dan Kesehatan Seksual
2	Sarana / Prasarana dan Fasilitas	a. ATK b. Meja Gynekologi c. Alat Kesehatan dan BMHP Pendukung d. Alat kontrasepsi
3	Kompetensi Pelaksana	SDM yang memiliki pengetahuan tentang Pelayanan Keluarga Berencana
4	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung b. pengawasan internal oleh penanggungjawab supervisi standar Pelayanan, Tim Penanggungjawab Mutu Pelayanan, dan Kepala Tata Usaha
5	Jumlah Pelaksana	8 Orang
6	Jaminan Pelayanan	SK Kepala Puskesmas No 31 Tahun 2022 tentang Pelayanan Klinis
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan, sebagai berikut : <b>“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN; MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI KEWAJIBAN DAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS SERTA BERSEDIA MENERIMA SANKSI DAN ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR“</b>

7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Petugas yang memiliki STR dan SIP
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan setidaknya satu kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan

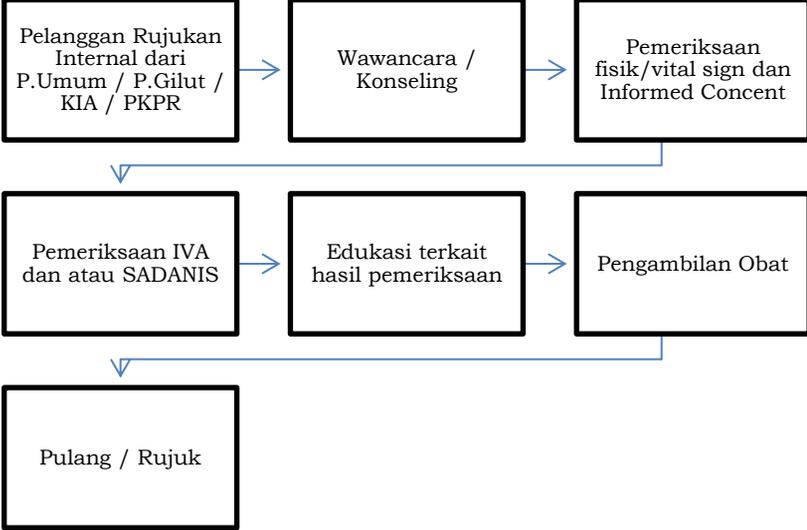
Kepala UPT. Puskesmas

Singkawang Utara II



LAMPIRAN VIII : KEPUTUSAN KEPALA UPT. PUSKESMAS  
 NOMOR : 400.7/050/PKM SKW UTARA II TAHUN 2024  
 TANGGAL : 18 MEI 2024  
 TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSAT KESEHATAN  
 MASYARAKAT SINGKAWANG UTARA II

**STANDAR PELAYANAN  
 PEMERIKSAAN IVA DAN SADANIS**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1	Persyaratan	a. Kartu Identitas (KTP, KK) b. Kartu peserta JKN/KIS/ASKES
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD     A["Pelanggan Rujukan Internal dari P.Umum / P.Gilut / KIA / PKPR"] --&gt; B["Wawancara / Konseling"]     B --&gt; C["Pemeriksaan fisik/vital sign dan Informed Consent"]     C --&gt; D["Pemeriksaan IVA dan atau SADANIS"]     D --&gt; E["Edukasi terkait hasil pemeriksaan"]     E --&gt; F["Pengambilan Obat"]     F --&gt; G["Pulang / Rujuk"]           </pre> <p>a. Pemanggilan pelanggan rujukan internal dari P.Umum/P.Gilut/KIA/MTBS/PKPR sesuai identitas dan nomor antrian</p> <p>b. Petugas melakukan wawancara / konseling</p> <p>c. Petugas melakukan pemeriksaan fisik/vital sign dan informed concent</p> <p>d. Petugas melakukan prosedur IVA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas meminta ibu untuk membersihkan alat kelamin tanpa sabun dan menyarankan pasien untuk BAK</li> <li>- Petugas menyiapkan alat, cuci pakai alat pelindung diri</li> <li>- Petugas mempersilahkan pelanggan ke tempat pemeriksaan</li> <li>- Petugas mengatur posisi ibu</li> <li>- Petugas mengatur arah sinar lampu</li> <li>- Petugas memakai sarung tangan</li> <li>- Petugas memasang spekulum sampai terlihat servix</li> <li>- Petugas menilai kondisi servix, bila terdapat banyak sekret bersihkan dengan kapas air DTT</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas melakukan pengolesan dengan larutan asam astetat 5%</li> <li>- Petugas menunggu beberapa saat dan nilai perubahan pada servix apakah warna servix berubah pucat atau tampak bercak putih pada servix</li> <li>- Selanjutnya bersihkan dengan menyemprotkan aquades atau air DTT dan diusap dengan kapas DTT</li> <li>- Lepaskan speculum dan Ibu dipersilahkan kembali duduk</li> <li>- Bereskan alat dan proses PI, cuci tangan</li> </ul> <p>e. Petugas melakukan pemeriksaan SADANIS :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Petugas menjelaskan mengenai cara pemeriksaan payudara sendiri di rumah</li> <li>- Petugas melakukan pemeriksaan dengan cara meminta pelanggan untuk melepas pakaian dalam penutup payudara</li> <li>- Pelanggan diminta untuk tidur terlentang dengan kedua tangan di belakang kepala</li> <li>- Petugas akan mengolesi tangan dengan baby oil</li> <li>- Petugas melakukan pemeriksaan pada payudara pelanggan dengan gerakan mamutar searah jarum jam dari area ketiak sampai pada puting susu sambil menanyakan adakah rasa nyeri</li> <li>- Pada bagian puting susu, petugas akan sedikit melakukan penekanan untuk periksa apakah ada cairan yang keluar dari puting sambil menanyakan adakah rasa nyeri</li> <li>- Setelah selesai, pelanggan diminta kembali mengenakan pakaian dan petugas mencuci tangan</li> <li>- Petugas menuliskan hasil pemeriksaan pada lembar pemeriksaan</li> </ul> <p>f. Petugas menjelaskan hasil pemeriksaan</p> <p>g. Pelanggan mengambil obat (jika ada)</p> <p>h. Petugas melakukan rujukan jika ditemukan kelainan. Jika tidak ditemukan kelainan, Petugas menentukan kunjungan kembali pelanggan untuk dilakukan IVA</p>
3	Jangka Waktu	< 40 Menit
4	Biaya / Tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peserta JKN sesuai FKTP : Gratis</li> <li>b. Peserta JKN di luar FKTP mapupun luar wilayah Singkawang : Gratis jika memenuhi syarat program</li> <li>c. Pelanggan non BPJS / KIS sesuai Peraturan Walikota Singkawang tentang Tarif yang berlaku</li> </ul>

5	Produk Pelayanan	Pemeriksaan Inpeksi Visual Asam Asetat (IVA) dan SADANIS
6	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Penyampaian langsung ke Meja Pengaduan</li> <li>b. Kotak Kepuasan</li> <li>c. Kotak Saran dan Pengaduan</li> <li>d. Email: <a href="mailto:singkawang2utara@gmail.com">singkawang2utara@gmail.com</a></li> <li>e. Instagram: puskesmassingkawangutara2</li> <li>f. FB : Puskemas Singkawang Utara II</li> <li>g. Kontak Whatsapp: 0895 2595 9452</li> <li>h. Scan Barcode dengan link: <a href="https://taplink.cc/puskesmasingkawangutara2">https://taplink.cc/puskesmasingkawangutara2</a></li> <li>i. SP4N Laporan</li> </ul>
<b>PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas</li> <li>b. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2015 Tentang Penanggulangan Kanker Payudara dan Kanker Leher Rahim</li> </ul>
2	Sarana/Prasarana dan Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. ATK</li> <li>b. Meja dan Kursi</li> <li>c. Meja Ginekolog</li> <li>d. Lampu sorot</li> <li>e. Selimut</li> <li>f. Baby Oil</li> <li>g. Buku register</li> <li>h. Lembar Informed Consent</li> <li>i. Kartu Kontrol IVA</li> <li>j. Tensimeter</li> <li>k. Asam Asetat</li> <li>l. Aquades</li> <li>m. Kapas Lidi</li> <li>n. Spekulum</li> <li>o. Kapas Sublimat</li> <li>p. Klorin</li> <li>q. Air Hangat</li> <li>r. Handscoon</li> <li>s. BMHP lainnya</li> <li>t. Tempat sampah tertutup medis dan non medis</li> <li>u. Wastafel dan antiseptik</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	Bidan yang memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) Memiliki Sertifikat Pelatihan
4	Pengawas Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Supervisi atasan langsung</li> <li>b. Dilakukan sistem pengendalian mutu oleh auditor internal puskesmas</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	2 Orang
6	Jaminan Pelayanan	SK Kepala Puskesmas nomor 400.7/070/ PKM SKW UTARA II TAHUN 2023 tentang Pelayanan Klinis

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan, sebagai berikut :</p> <p><b>“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN; MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI KEWAJIBAN DAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS SERTA BERSEDIA MENERIMA SANKSI DAN ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR“</b></p>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Petugas yang memiliki STR dan SIP
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan setidaknya satu kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan

Kepala UPT. Puskesmas

Singkawang Utara II



SRI NURYANI

LAMPIRAN IX : KEPUTUSAN KEPALA UPT. PUSKESMAS  
 NOMOR : 400.7/050/PKM SKW UTARA II TAHUN 2024  
 TANGGAL : 18 MEI 2024  
 TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSAT KESEHATAN  
 MASYARAKAT SINGKAWANG UTARA II

**STANDAR PELAYANAN  
 PEMERIKSAAN CRYOTERAPI**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1	Persyaratan	a. Kartu Identitas (KTP, KK) b. Kartu persert JKN/KIS/ASKES
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A["Pelanggan Rujukan Internal dari P.Umum / P.Gilut / KIA / PKPR"] --&gt; B["Wawancara / Konseling"]     B --&gt; C["Pemeriksaan fisik/vital sign dan Informed Consent"]     C --&gt; D["Pemeriksaan cryoterapi"]     D --&gt; E["Edukasi terkait hasil pemeriksaan"]     E --&gt; F["Pengambilan Obat"]     F --&gt; G["Pulang / Rujuk"]           </pre> </div> <p>a. Pemanggilan pelanggan sesuai identitas dan nomor antrian            b. Petugas melakukan wawancara / konseling            c. Petugas melakukan pemeriksaan fisik/vital sign dan informed consent            d. Petugas melakukan prosedur cryoterapi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Memasang dan menyesuaikan speculum agar seluruh servik dapat terlihat</li> <li>- Memasang cocor bebek speculum dalam posisi terbuka sehingga tetap berada ditempat dan servik dapat dilihat. Jka menggunakan sarung tanagn lapis dua, celupkan tangan tersebut kedalam larutan klorin 0,5% lalu melepas sarung tanagn dengan membalikan sisi dalam keluar.</li> <li>- Jika sarung tangan di buang, buang kedalam kantong plastic.</li> <li>- Jika sarung tangan akan di pakai ulang, dekontaminasi dengan merendam sarung dalam larutan 0,5 % selama 10 menit.</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memindahkan lampu atau senter sehingga servik Nampak terlihat dengan jelas.</li> <li>- Menggunakan swab kapas yang bersih untuk</li> <li>- Petugas memasang spekulum sampai terlihat servix</li> <li>- Menggunakan swab kapas yang bersih untuk menghilangkan cairan, darah atau mukosa dari servik.</li> <li>- Mengidentifikasi cervikal os, SSK serta lokasi dan ukuran lesi</li> <li>- Arahkan probe ke atas. Tekan tombol freeze selama 1 detik lalu tekan tombol defrost selama satu detik.</li> <li>- Kencangkan cryotip pada servik dengan memastikan ujungnya diletakkan sama rata pada os. memastikan cryotip tidak menyentuh dinding vagina.</li> <li>- Mengatur timer untuk 3 menit. menekan tombol freeze. menekan servik saat gas mulai mengalir ke cryoprobe. perhatikan saat bola es terbentuk.</li> <li>- Menggunakan teknik freeze-clear-freeze dan membekukan servik selama 3 menit.</li> </ul> <p>e. Menunggu sampai cryotip terlepas dari servik. mengeluarkan krioprop dari vagina dan meletakkan kanya di wadah peralatan yang bersih.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Menunggu sampai 5 menit lalu mengurangi prosedur ( langkah 8,9 dan 10) sampai bola es lebih 4mm dari tepi kriotip.</li> <li>- Memeriksa servik dengan teliti untuk memastikan adanya bola es putih yang keras dan benar-benar beku.</li> <li>- Menutup katup tabung utama.</li> <li>- Memeriksa apakah servik berdarah. jika berdarah tekan daerah yang berdarah dengan swab kapas bersih. buang swab kedalam kantong plastic.</li> <li>- Mencabut speculum dan meletakkan kanya dalam larutan 0,5% selama 10 menit untuk dekontaminasi .</li> <li>- Petugas menuliskan hasil pemeriksaan pada lembar pemeriksaan</li> </ul> <p>f. Petugas menjelaskan hasil pemeriksaan</p> <p>g. Pasien mengambil obat (jika ada)</p>
3	Jangka Waktu	< 40 Menit
4	Biaya / Tarif	<p>a. Peserta JKN sesuai FKTP : Gratis</p> <p>b. Peserta JKN di luar FKTP mapupun luar wilayah Singkawang : Gratis jika memenuhi syarat program</p> <p>c. Pelanggan non BPJS / KIS sesuai Peraturan Walikota Singkawang tentang Tarif yang berlaku</p>

5	Produk Pelayanan	Pemeriksaan Alat cryosurgery n20
6	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Penyampaian langsung ke Meja Pengaduan</li> <li>b. Kotak Kepuasan</li> <li>c. Kotak Saran dan Pengaduan</li> <li>d. Email: <a href="mailto:singkawang2utara@gmail.com">singkawang2utara@gmail.com</a></li> <li>e. Instagram: puskesmassingkawangutara2</li> <li>f. FB : Puskesmas Singkawang Utara II</li> <li>g. Kontak Whatsapp: 0895 2595 9452</li> <li>h. Scan Barcode dengan link: <a href="https://taplink.cc/puskesmasingkawangutara2">https://taplink.cc/puskesmasingkawangutara2</a></li> <li>i. SP4N Lapor</li> </ul>
<b>PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas</li> <li>b. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 34 Tahun 2015 Tentang Penanggulangan Kanker Payudara dan Kanker Leher Rahim</li> </ul>
2	Sarana/Prasarana dan Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. ATK</li> <li>b. Meja dan Kursi</li> <li>c. Meja Ginekolog</li> <li>d. Lampu sorot</li> <li>e. Selimut</li> <li>f. Alat cryosurgery n20</li> <li>g. Buku register</li> <li>h. Lembar Informed Consent</li> <li>i. Kartu Kontrol IVA</li> <li>j. Tensimeter</li> <li>k. Asam Asetat</li> <li>l. Aquades</li> <li>m. Kapas Lidi</li> <li>n. Spekulum</li> <li>o. Kapas Sublimat</li> <li>p. Klorin</li> <li>q. Air Hangat</li> <li>r. Handscoon</li> <li>s. BMHP lainnya</li> <li>t. Tempat sampah tertutup medis dan non medis</li> <li>u. Wastafel dan antiseptik</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	Bidan yang memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) Memiliki Sertifikat Pelatihan
4	Pengawas Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Supervisi atasan langsung</li> <li>b. Dilakukan sistem pengendalian mutu oleh auditor internal puskesmas</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	2 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan dengan tepat, benar, aman dan dapat dipertanggung jawabkan

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan, sebagai berikut :</p> <p><b>“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN; MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI KEWAJIBAN DAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS SERTA BERSEDIA MENERIMA SANKSI DAN ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR“</b></p>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Petugas yang memiliki STR dan SIP
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan setidaknya satu kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan

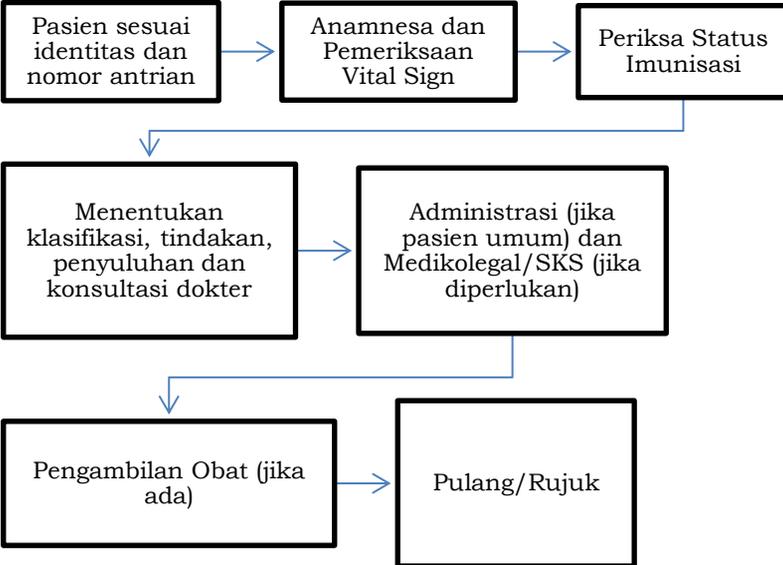
Kepala UPT. Puskesmas  
Singkawang Utara II



SRI NURYANI

LAMPIRAN X : KEPUTUSAN KEPALA UPT. PUSKESMAS  
 NOMOR : 400.7/050/PKM SKW UTARA II TAHUN 2024  
 TANGGAL : 18 MEI 2024  
 TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSAT KESEHATAN  
 MASYARAKAT SINGKAWANG UTARA II

**STANDAR PELAYANAN  
 PELAYANAN KESEHATAN BALITA (MTBS / MTBM)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1	Persyaratan	a. Kartu identitas ( KTP, KK ) b. Kartu Peserta JKN/KIS/ASKES c. SURAT RUJUKAN BALIK dari FKTRL (bila ada)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre>           graph TD             A[Pasien sesuai identitas dan nomor antrian] --&gt; B[Anamnesa dan Pemeriksaan Vital Sign]             B --&gt; C[Periksa Status Imunisasi]             C --&gt; D[Menentukan klasifikasi, tindakan, penyuluhan dan konsultasi dokter]             D --&gt; E[Administrasi (jika pasien umum) dan Medikolegal/SKS (jika diperlukan)]             E --&gt; F[Pengambilan Obat (jika ada)]             F --&gt; G[Pulang/Rujuk]           </pre> <p>a. Pemanggilan Pasien sesuai identitas dan nomor antrian            b. Petugas melakukan anamnesa dan melakukan pemeriksaan Vital Sign</p> <p>Untuk bayi muda umur 1 hari- 2 bulan</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Periksa kemungkinan kejang</li> <li>Periksa gangguan kejang</li> <li>Ukur suhu tubuh</li> <li>Periksa kemungkinan adanya infeksi bakteri</li> <li>Periksa kemungkinan adanya icterus</li> <li>Periksa kemungkinan gangguan pencernaan dan diare</li> <li>Ukur berat badan</li> <li>Periksa status imunisasi</li> <li>Dan seterusnya lihat pada formulir MTBM</li> </ol> <p>Untuk bayi umur 2 bulan-5 tahun</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Keadaan umum</li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Respirasi</li> <li>c. Derajat dehidrasi</li> <li>d. Suhu tubuh</li> <li>e. Periksa telinga ( apakah keluar cairan dari lubang telinga )</li> <li>f. Periksa status gizi</li> <li>g. Periksa status imunisasi dan pemberian vitamin A</li> <li>h. Menentukan klasifikasi, tindakan, penyuluhan dan konsultasi dokter</li> <li>i. Dan seterusnya lihat formulir MTBM</li> <li>j. Petugas menilai hasil anamnesa dan pemeriksaan serta mengklasifikasi dalam form klasifikasi MTBS dan pemberian penyuluhan dan pengobatan sesuai dengan buku pedoman MTBS. Bila perlu rujuk internal ke ruang pemeriksaan umum/poli umum untuk konsultasi.</li> <li>k. Pasien menyelesaikan administrasi ( jika pasien umum ) dan medikolegal/SKS (jika diperlukan)</li> <li>l. Pasien mengambil obat di kamar obat ( jika ada )</li> <li>m. Pasien pulang atau dirujuk</li> </ul>
3	Jangka Waktu	< 30 Menit
4	Biaya / Tarif	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peserta JKN sesuai FKTP : Gratis</li> <li>b. Peserta JKN di luar FKTP mapupun luar wilayah Singkawang : Gratis 3 x selanjutnya disarankan pindah FKTP atau dikenakan biaya</li> <li>c. Pasien non BPJS / KIS sesuai Peraturan Walikota Singkawang tentang Tarif Retribusi yang berlaku</li> </ul>
5	Produk Pelayanan	Pelayanan MTBS dan MTBM
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Penyampaian langsung ke Meja Pengaduan</li> <li>b. Kotak Kepuasan</li> <li>c. Kotak Saran dan Pengaduan</li> <li>d. Email: <a href="mailto:singkawang2utara@gmail.com">singkawang2utara@gmail.com</a></li> <li>e. Instagram: puskesmassingkawangutara2</li> <li>f. FB : Puskemas Singkawang Utara II</li> <li>g. Kontak Whatsapp: 0895 2595 9452</li> <li>h. Scan Barcode dengan link: <a href="https://taplink.cc/puskesmasingkawangutara2">https://taplink.cc/puskesmasingkawangutara2</a></li> <li>i. SP4N Lapor</li> </ul>
<b>PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 25 Tahun 2014 tentang Upaya Kesehatan Anak</li> <li>b. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas</li> </ul>
2	Sarana/Prasar	a. ATK

	ana dan Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Meja dan Kursi</li> <li>c. Komputer / Laptop tersambung internet dan printer</li> <li>d. Bed pasien</li> <li>e. Tensimeter pediatrik</li> <li>f. Termometer</li> <li>g. Stetoskop</li> <li>h. Oxymeter</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	SDM yang memiliki pengetahuan tentang Pelayanan MTBS dan MTBM
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Supervisi atasan langsung</li> <li>b. Pengawasan internal oleh penanggung jawab supervisi standar Pelayanan, Tim Penanggungjawab Mutu Pelayanan, dan Kepala Tata Usaha</li> <li>c. Dilakukan secara kontinyu</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	8 Orang
6	Jaminan Pelayanan	SK Kepala Puskesmas 400.7/070/PKM SKW UTARA II TAHUN 2023 tentang Pelayanan Klinis
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan, sebagai berikut :</p> <p><b>“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN; MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI KEWAJIBAN DAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS SERTA BERSEDIA MENERIMA SANKSI DAN ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR“</b></p>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Petugas yang memiliki STR dan SIP
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan setidaknya satu kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan

Kepala UPT. Puskesmas

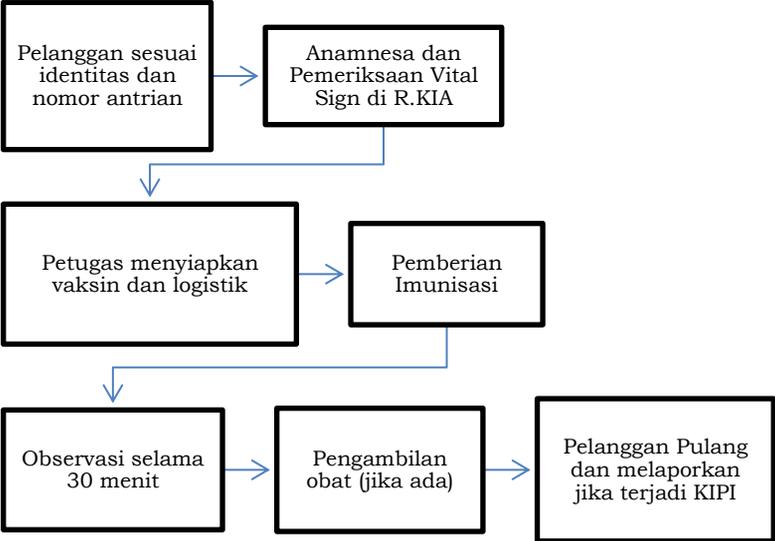
Singkawang Utara II



SRI NURYANI

LAMPIRAN XI : KEPUTUSAN KEPALA UPT. PUSKESMAS  
 NOMOR : 400.7/050/PKM SKW UTARA II TAHUN 2024  
 TANGGAL : 18 MEI 2024  
 TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSAT KESEHATAN  
 MASYARAKAT SINGKAWANG UTARA II

**STANDAR PELAYANAN  
 PELAYANAN IMUNISASI BAYI DAN BALITA**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1	Persyaratan	a. Kartu identitas (KTP, KK) b. Kartu Peserta JKN/KIS/ASKES
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre>           graph TD             A[Pelanggan sesuai identitas dan nomor antrian] --&gt; B[Anamnesa dan Pemeriksaan Vital Sign di R.KIA]             B --&gt; C[Petugas menyiapkan vaksin dan logistik]             C --&gt; D[Pemberian Imunisasi]             D --&gt; E[Observasi selama 30 menit]             E --&gt; F[Pengambilan obat (jika ada)]             F --&gt; G[Pelanggan Pulang dan melaporkan jika terjadi KIPI]           </pre> <p>a. Pemanggilan Pelanggan sesuai identitas dan nomor antrian            b. Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan Vital Sign            c. Petugas menyiapkan vaksin dan logistik di meja imunisasi            d. Petugas melakukan pemberian imunisasi.            e. Petugas menyampaikan pesan pada orang tua / pengantar untuk tidak meninggalkan tempat pelayanan imunisasi selama 30 menit setelah dilakukan imunisasi serta mengingatkan jadwal imunisasi berikutnya.            f. Jika Imunisasi Menyebabkan ketidaknyaman pasca imunisasi (Demam), maka berikan terapi dan Pelanggan mengambil obat di kamar obat            g. Pelanggan dapat Pulang tapi harus melaporkan jika ada KIPI (Kejadian Ikutan Pasca Imunisasi)</p>
3	Jangka Waktu	< 40 Menit
4	Biaya / Tarif	a. Peserta JKN sesuai FKTP : Gratis b. Peserta JKN di luar FKTP mapupun luar wilayah Singkawang : Gratis 3 x selanjutnya disarankan pindah FKTP atau dikenakan biaya

		c. Pasien non BPJS / KIS sesuai Peraturan Walikota Singkawang tentang tarif retribusi yang berlaku
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Imunisasi
6	Penanganan pengaduan, Sarana dan Masukan	a. Penyampaian langsung ke Meja Pengaduan b. Kotak Kepuasan c. Kotak Saran dan Pengaduan d. Email: <a href="mailto:singkawang2utara@gmail.com">singkawang2utara@gmail.com</a> e. Instagram: puskesmassingkawangutara2 f. FB : Puskemas Singkawang Utara II g. Kontak Whatsapp: 0895 2595 9452 h. Scan Barcode dengan link: <a href="https://taplink.cc/puskesmasingkawangutara2">https://taplink.cc/puskesmasingkawangutara2</a> i. SP4N Lapor
<b>PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Imunisasi b. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas
2	Sarana/Prasana dan Fasilitas	a. ATK dan Buku stok vaksin b. Meja dan Kursi c. Komputer / Laptop tersambung internet d. Bed pasien e. Termometer f. Stetoskop g. BMHP (Spuit, Safety box, Kapas DTT) h. Vaksin
3	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memiliki pengetahuan tentang Pelayanan Imunisasi b. SDM yang memiliki STR dan SIP
4	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung b. pengawasan internal oleh penanggungjawab supervisi standar Pelayanan, Tim Penanggungjawab Mutu Pelayanan, dan Kepala Tata Usaha c. Dilakukan secara kontinyu
5	Jumlah Pelaksana	8 Orang
6	Jaminan Pelayanan	SK Kepala Puskesmas Nomor 400.7/070/PKM SKW UTARA II TAHUN 2023 Tentang Pelayanan Klinis
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan, sebagai berikut :  <b>“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN; MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI KEWAJIBAN DAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS SERTA BERSEDIA MENERIMA SANKSI DAN ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR“</b>

7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Petugas yang memiliki STR dan SIP
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan setidaknya satu kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan

Kepala UPT. Puskesmas

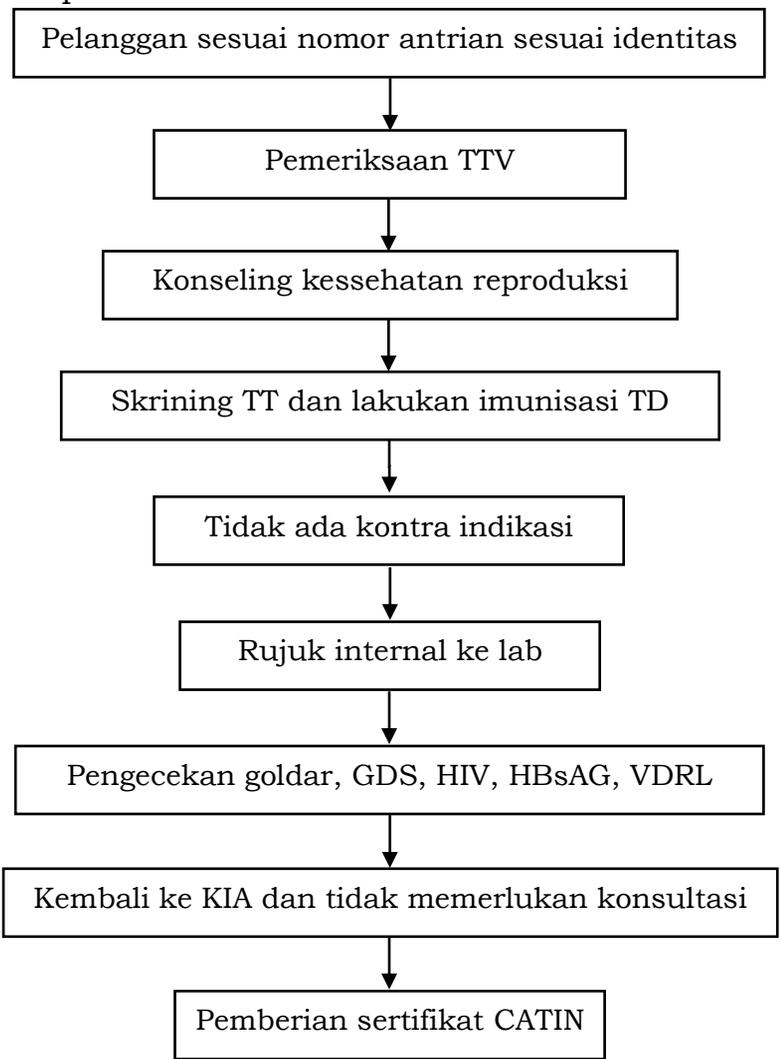
Singkawang Utara II



SRI NURYANI

LAMPIRAN XII : KEPUTUSAN KEPALA UPT. PUSKESMAS  
 NOMOR : 400.7/050/PKM SKW UTARA II TAHUN 2024  
 TANGGAL : 18 MEI 2024  
 TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSAT KESEHATAN  
 MASYARAKAT SINGKAWANG UTARA II

**STANDAR PELAYANAN  
 PELAYANAN KESEHATAN CALON PENGANTIN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1	Persyaratan	a. KTP/KK b. Kartu Kepersertaan JKN/KIS/ASKES c. Buku KIA d. Kartu Catin
2	System, Mekanisme dan Prosedur	<p>Alur pemeriksaan CATIN:</p>  <pre> graph TD     A[Pelanggan sesuai nomor antrian sesuai identitas] --&gt; B[Pemeriksaan TTV]     B --&gt; C[Konseling kessehatan reproduksi]     C --&gt; D[Skrining TT dan lakukan imunisasi TD]     D --&gt; E[Tidak ada kontra indikasi]     E --&gt; F[Rujuk internal ke lab]     F --&gt; G[Pengecekan goldar, GDS, HIV, HBsAG, VDRL]     G --&gt; H[Kembali ke KIA dan tidak memerlukan konsultasi]     H --&gt; I[Pemberian sertifikat CATIN]           </pre> <p>a. Pemanggilan pelanggan sesuai dengan identitas dan nomor urut            b. Petugas melakukan anamnesa dan pemeriksaan TTV            c. Petugas melakukan konseling kespro ke pelanggan.            d. Petugas melakukanSkrining TT dan melakukan imunisasi TD; jika tidak ada kontra indikasi kepada calon pengantin wanita.</p>

		<p>e. Petugas melakukan rujukan internal ke bagian laboratorium untuk dilakukan pemeriksaan tes darah rutin, Gula darah sewaktu, HIV, HBsAG, VDRL pada pasangan calon pengantin.</p> <p>f. Pelanggan kembali ke poli KIA setelah mendapatkan hasil pemeriksaan laboratorium.</p> <p>g. Petugas menentukan apakah calon pengantin memerlukan konsultasi lebih lanjut / rujukan.</p> <p>h. Petugas memberikan sertifikat calon pengantin</p> <p>i. Pelanggan pulang.</p>
3	Jangka Waktu	Pelayanan TT Catin : < 60 Menit
4	Biaya / Tarif	<p>a. Peserta JKN sesuai FKTP : Gratis</p> <p>b. Peserta JKN di luar FKTP mapupun luar wilayah Singkawang : Gratis jika memenuhi syarat program</p> <p>c. Pelanggan non BPJS / KIS sesuai Peraturan Walikota Singkawang tentang Tarif Retribusi yang berlaku</p>
5	Produk Pelayanan	<p>a. Pelayanan konsultasi</p> <p>b. Pelayanan imunisasi</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>a. Penyampaian langsung ke Meja Pengaduan</p> <p>b. Kotak Kepuasan</p> <p>c. Kotak Saran dan Pengaduan</p> <p>d. Email: <a href="mailto:singkawang2utara@gmail.com">singkawang2utara@gmail.com</a></p> <p>e. Instagram: puskesmasmassingkawangutara2</p> <p>f. FB : Puskemas Singkawang Utara II</p> <p>g. Kontak Whatsapp: 0895 2595 9452</p> <p>h. Scan Barcode dengan link: <a href="https://taplink.cc/puskesmasingkawangutara2">https://taplink.cc/puskesmasingkawangutara2</a></p> <p>i. SP4N Lapor</p>
<b>PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas</p> <p>b. Peraturan Menteri Kesehatan No 21 Tahun 2021 Tentang Pelayanan kesehatan.</p>
2	Sarana / Prasarana dan Fasilitas	<p>Peralatan :</p> <p>a. ATK</p> <p>b. Meja dan kursi</p> <p>c. Komputer tersambung internet dan printer</p> <p>d. Kartu catin TT</p> <p>BMHP :</p> <p>Alkohol, Petidon iodine, Spuit, Alkohol swab, Plester, Handscoen, Kasa Steril, Kapas Sublimat, Vaksin DT</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>a. SDM yang memiliki pengetahuan tentang pelayanan kesehatan calon pengantin.</p> <p>b. SDM yang memiliki STR dan SIP</p>
4	Pengawasan Internal	<p>a. Supervisi atasan langsung</p> <p>b. pengawasan internal oleh penanggung jawab supervisi standar Pelayanan, Tim Penanggung</p>

		jawab Mutu Pelayanan, dan Kepala Tata Usaha c. Dilakukan secara kontinyu
5	Jumlah Pelaksana	2 Orang
6	Jaminan Pelayanan	SK Kepala Puskesmas No 31 Tahun 2022 Tentang Pelayanan Klinis
7	Jaminan Keamanan	Jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan, sebagai berikut :  <b>“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN; MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI KEWAJIBAN DAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS SERTA BERSEDIA MENERIMA SANKSI DAN ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR“</b>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Petugas yang memiliki STR dan SIP
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan setidaknya satu kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan

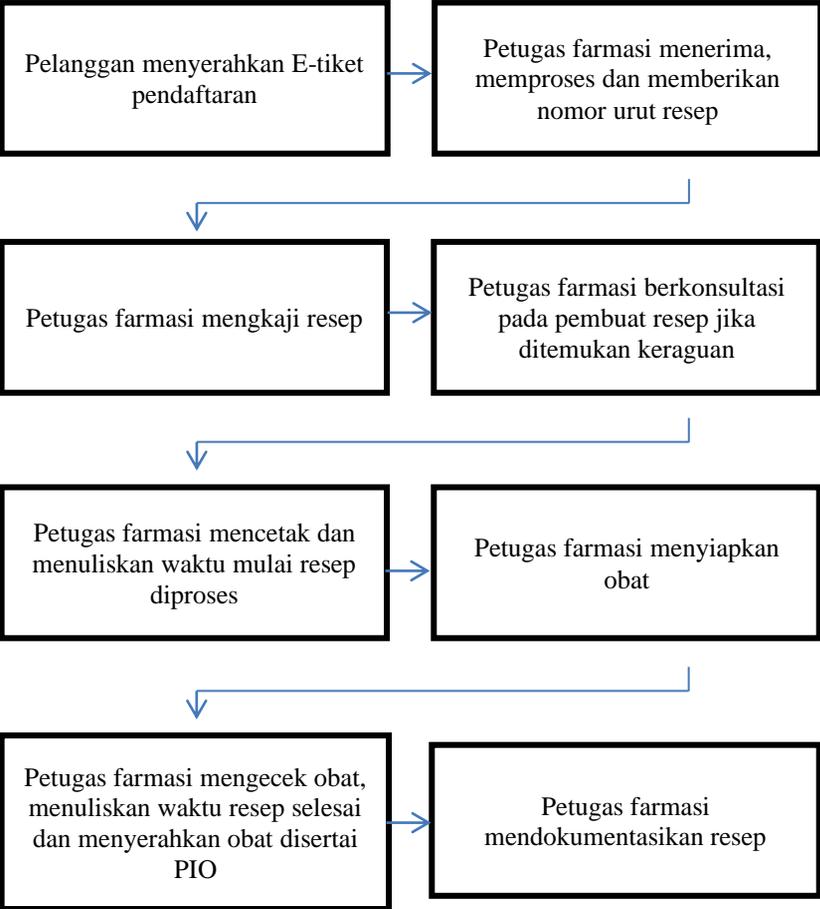
Kepala UPT. Puskesmas  
Singkawang Utara II



SRI NURYANI

LAMPIRAN XIII : KEPUTUSAN KEPALA UPT. PUSKESMAS  
 NOMOR : 400.7/050/PKM SKW UTARA II TAHUN 2024  
 TANGGAL : 18 MEI 2024  
 TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSAT KESEHATAN  
 MASYARAKAT SINGKAWANG UTARA II

**STANDAR PELAYANAN  
 PELAYANAN KEFARMASIAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1	Persyaratan	a. Resep b. E-tiket pendaftaran
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre>           graph TD             A[Pelanggan menyerahkan E-tiket pendaftaran] --&gt; B[Petugas farmasi menerima, memproses dan memberikan nomor urut resep]             B --&gt; C[Petugas farmasi mengkaji resep]             C --&gt; D[Petugas farmasi berkonsultasi pada pembuat resep jika ditemukan keraguan]             D --&gt; E[Petugas farmasi mencetak dan menuliskan waktu mulai resep diproses]             E --&gt; F[Petugas farmasi menyiapkan obat]             F --&gt; G[Petugas farmasi mengecek obat, menuliskan waktu resep selesai dan menyerahkan obat disertai PIO]             G --&gt; H[Petugas farmasi mendokumentasikan resep]           </pre> <p>a. Pelanggan menyerahkan E-tiket pendaftaran            b. Petugas farmasi menerima, memproses dan memberikan nomor urut resep            c. Petugas farmasi melakukan pengkajian resep            d. Petugas farmasi berkonsultasi pada pembuat resep jika ditemukan keraguan mengenai resep            e. Petugas farmasi mencetak dan menuliskan waktu resep diproses            f. Petugas farmasi menyiapkan obat            g. Petugas farmasi melakukan pengecekan obat terhadap resep, menuliskan waktu resep selesai dan menyerahkan obat disertai Pemberian Informasi Obat            h. Pelanggan pulang            i. Petugas farmasi mendokumentasikan resep</p>

3	Jangka Waktu	a. Resep racikan: 30 menit b. Resep non racikan: 15 menit
4	Biaya / Tarif	Sesuai Peraturan Walikota Singkawang tentang tarif yang berlaku
5	Produk Pelayanan	a. Pelayanan resep b. Pemberian informasi obat
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	a. Penyampaian langsung ke Meja Pengaduan b. Kotak Kepuasan c. Kotak Saran dan Pengaduan d. Email: <a href="mailto:singkawang2utara@gmail.com">singkawang2utara@gmail.com</a> e. Instagram: puskesmassingkawangutara2 f. FB : Puskemas Singkawang Utara II g. Kontak Whatsapp: 0895 2595 9452 h. Scan Barcode dengan link: <a href="https://taplink.cc/puskesmasingkawangutara2">https://taplink.cc/puskesmasingkawangutara2</a> i. SP4N Lapor
<b>PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1	Dasar Hukum	Peraturan Menteri Kesehatan RI Nomor 74 Tahun 2016 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di Puskesmas
2	Sarana / Prasarana dan Fasilitas	a. ATK b. Meja dan kursi petugas c. Komputer tersambung internet dan printer d. Meja racik dilengkapi peralatan peracikan obat e. Loker penerimaan dan penyerahan obat f. Lemari penyimpanan khusus obat narkotik/psikotropik g. Lemari penyimpanan obat non narkotik/psikotropik dan BMHP h. Kulkas penyimpanan obat injeksi i. Kulkas penyimpanan vaksin j. Rak arsip k. Tempat sampah medis dan non medis
3	Kompetensi Pelaksana	SDM yang memiliki pengetahuan tentang Pelayanan Kefarmasian
4	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung b. Pengawasan internal oleh penanggungjawab supervisi standar pelayanan, tim penanggungjawab mutu pelayanan dan Kepala Tata Usaha
5	Jumlah Pelaksana	5 orang
6	Jaminan Pelayanan	SK Kepala Puskesmas 400.7/070/PKM SKW UTARA II TAHUN 2023 tentang Pelayanan Klinis
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan, sebagai berikut :  <b>“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN; MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI KEWAJIBAN DAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS</b>

		<b>SERTA BERSEDIA MENERIMA SANKSI DAN ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR“</b>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan satu kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Kepala UPT. Puskesmas  
Singkawang Utara II



SRI NURYANI

LAMPIRAN XIV : KEPUTUSAN KEPALA UPT. PUSKESMAS  
 NOMOR : 400.7/050/PKM SKW UTARA II TAHUN 2024  
 TANGGAL : 18 MEI 2024  
 TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSAT KESEHATAN  
 MASYARAKAT SINGKAWANG UTARA II

**STANDAR PELAYANAN  
 PELAYANAN LABORATORIUM**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1	Persyaratan	Permintaan Pemeriksaan lewat E-Puskesmas
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[Pasien sesuai identitas dan nomor antrian] --&gt; B[Penjelasan pemeriksaan yang dilakukan]     B --&gt; C[Pasien mengisi Informed Consent (pada pemeriksaan tertentu)]     C --&gt; D[Jika setuju, pemeriksaan dilanjutkan dan dilakukan pengambilan sampel]     D --&gt; E[Jika tidak setuju, pasien dikembalikan ke poli perujuk]           </pre> </div> <p>a. Pemanggilan pasien sesuai identitas dan nomor antrian  b. Petugas menjelaskan tentang pemeriksaan yang akan dilakukan dan sampel yang dibutuhkan;  c. Petugas menanyakan kesediaan pasien untuk tindakan pengambilan sampel melalui <i>informed consent</i>;  d. Jika pasien menolak, petugas mengembalikan pasien ke unit/poli perujuk;  e. Jika pasien setuju, petugas menyiapkan alat dan bahan pengambilan sampel dan pemeriksaan yang dibutuhkan;  f. Petugas melakukan pengambilan sampel;  g. Petugas melakukan pemeriksaan sampel;  h. Petugas melakukan pencatatan hasil pemeriksaan sampel;  i. Petugas menyerahkan lembar hasil pemeriksaan;  j. Pasien kembali ke unit/poli perujuk.</p>
3	Jangka Waktu	Mengacu pada SK Kepala UPT. Puskesmas Singkawang Utara II tentang Lama Waktu Penyerahan Hasil Pemeriksaan : a. < 15 menit (Protein Urin, Reduksi Urin, GDS/P, CHOL, UA, Golongan darah, Hb, Feses Rutin)

		<p>b. &lt; 35 menit (Urin lengkap, Darah Rutin, Widal, Rapid Syphilis / HIV / HbsAg / Anti HbsAg / Malaria / Dengue blood / Co-19, Sekret IMS)</p> <p>c. &lt; 60 menit ( Malaria Mikroskopik)</p> <p>d. &lt; 120 menit (BTA)</p>
4	Biaya / Tarif	Sesuai Peraturan Walikota Singkawang tentang tarif yang berlaku
5	Produk Pelayanan	<p>a. Kimia Klinik</p> <p>b. Hematologi</p> <p>c. Imunoserologi</p> <p>d. Urinalisa</p> <p>e. IMS</p> <p>f. Lain-lain (BTA, Malaria)</p>
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>a. Penyampaian langsung ke Meja Pengaduan</p> <p>b. Kotak Kepuasan</p> <p>c. Kotak Saran dan Pengaduan</p> <p>d. Email: <a href="mailto:singkawang2utara@gmail.com">singkawang2utara@gmail.com</a></p> <p>e. Instagram: <a href="https://www.instagram.com/puskesmasmassingkawangutara2">puskesmasmassingkawangutara2</a></p> <p>f. FB : Puskesmas Singkawang Utara II</p> <p>g. Kontak Whatsapp: 0895 2595 9452</p> <p>h. Scan Barcode dengan link: <a href="https://taplink.cc/puskesmasingkawangutara2">https://taplink.cc/puskesmasingkawangutara2</a></p> <p>i. SP4N Lapor</p>
<b>PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas</p> <p>b. Peraturan Walikota Singkawang Nomor 58 Tahun 2020 tentang Tarif Restribusi Kota Singkawang</p>
2	Sarana / Prasarana dan Fasilitas	<p>a. Ruang pemeriksaan laboratorium</p> <p>b. Peralatan laboratorium pendukung</p> <p>c. BMHP</p> <p>d. ATK</p> <p>e. Meja dan Kursi</p> <p>f. Komputer tersambung internet</p> <p>g. Lemari</p> <p>h. Air contidioner</p> <p>i. APD</p> <p>j. Safety Box</p> <p>k. Kulkas reagen</p> <p>l. Wastafel medis dan non medis serta antiseptik</p> <p>m. Tong sampah tertutup medis dan non medis</p>
3	Kompetensi Pelaksana	Ahli Teknologi Laboratorium Medik (ATLM) yang memiliki Surat Tanda Registrasi (STR) dan sesuai dengan kewenangannya
4	Pengawas Internal	<p>a. Supervisi atasan langsung</p> <p>b. Dilakukan system pengendalian mutu oleh auditor internal puskesmas</p>
5	Jumlah Pelaksana	3 Orang
6	Jaminan Pelayanan	SK Kepala Puskesmas 400.7/070/ PKM SKW UTARA II TAHUN 2023 tentang Pelayanan Klinis

7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pekayanan	<p>Jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan, sebagai berikut :</p> <p><b>“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN; MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI KEWAJIBAN DAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS SERTA BERSEDIA MENERIMA SANKSI DAN ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR“</b></p>
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan satu kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan</p>

Kepala UPT. Puskesmas  
Singkawang Utara II



SRI NURYANI

LAMPIRAN XV : KEPUTUSAN KEPALA UPT. PUSKESMAS  
 NOMOR : 400.7/050/PKM SKW UTARA II TAHUN 2024  
 TANGGAL : 18 MEI 2024  
 TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSAT KESEHATAN  
 MASYARAKAT SINGKAWANG UTARA II

**STANDAR PELAYANAN  
 RUANG KONSELING**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1	Persyaratan	Permintaan pelayanan lewat E-Puskesmas
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD     A["Pelanggan Rujukan Internal dari P. Umum / P. Infeksi / P. Gigi dan Mulut / KIA / MTBS"] --&gt; B["Memanggil pelanggan sesuai dengan identitas dan nomor antrian"]     B --&gt; C["Mencatat data pelanggan di buku register"]     C --&gt; D["Melakukan anamnesa dan wawancara sesuai keluhan pelanggan"]     D --&gt; E["Memberikan edukasi dan solusi pada pelanggan sesuai keluhan"]     E --&gt; F["Menyelesaikan Administrasi (Non BPJS)/Pulang"]     F --&gt; G["Rujuk kembali ke poli sebelumnya"]   </pre> <p>a. Pemanggilan pasien rujukan internal dari Poli Umum, Poli Gigi &amp; Mulut, KIA, MTBS, Poli Infeksi sesuai identitas dan nomor antrian  b. Petugas melakukan pemanggilan pelanggan sesuai dengan identitas dan nomor antrian  c. Petugas mencatat data pelanggan di buku register ruang konseling  d. Petugas melakukan anamnesa dan wawancara sesuai keluhan pelanggan  e. Petugas memberikan edukasi dan solusi pada pelanggan sesuai keluhan  f. Petugas merujuk kembali pelanggan ke poli sebelumnya  g. Pelanggan diperbolehkan pulang</p>
3	Jangka Waktu	< 30 menit
4	Biaya / Tarif	a. Peserta JKN sesuai FKTP : Gratis b. Peserta JKN di luar FKTP maupun luar wilayah Singkawang : Gratis 3 x selanjutnya disarankan pindah FKTP atau dikenakan biaya c. Pasien non BPJS / KIS sesuai Peraturan Walikota Singkawang tentang tarif yang berlaku
5	Produk Pelayanan	Konseling penyakit menular, penyakit tidak menular, hygiene sanitasi, gizi, KIA, Kesehatan gigi dan mulut
6	Penanganan	a. Penyampaian langsung ke Meja Pengaduan b. Kotak Kepuasan

	Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Kotak Saran dan Pengaduan</li> <li>d. Email: <a href="mailto:singkawang2utara@gmail.com">singkawang2utara@gmail.com</a></li> <li>e. Instagram: puskesmassingkawangutara2</li> <li>f. FB : Puskemas Singkawang Utara II</li> <li>g. Kontak Whatsapp: 0895 2595 9452</li> <li>h. Scan Barcode dengan link: <a href="https://taplink.cc/puskesmasingkawangutara2">https://taplink.cc/puskesmasingkawangutara2</a></li> <li>i. SP4N Lapor</li> </ul>
<b>PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>b. SK Kepala UPT. Puskesmas Singkawang Utara II Nomor 400.7/070/PKM-UTARA II Tahun 2023 tentang Pelayanan Klinis</li> </ul>
2	Sarana / Prasarana dan Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. ATK</li> <li>b. Meja dan Kursi</li> <li>c. Komputer dengan akses internet dan printer</li> <li>d. Kipas Angin</li> <li>e. Buku Register</li> <li>f. Alat Antropometri</li> <li>g. Alat peraga</li> <li>h. Lembar Balik</li> <li>i. Leaflet/Brosur</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. SDM yang memiliki pengetahuan dan kompetensi</li> <li>b. SDM yang memiliki STR dan SIP</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Supervisi atasan langsung</li> <li>b. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas secara berkala</li> <li>c. Dilakukan secara kontinyu</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	1 – 2 Orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>Jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan, sebagai berikut :</p> <p><b>“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN; MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI KEWAJIBAN DAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS SERTA BERSEDIA MENERIMA SANKSI DAN ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR“</b></p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Petugas yang memiliki STR dan SIP

8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan satu kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan
---	----------------------------	--

Kepala UPT. Puskesmas

Singkawang Utara II



SRI NURYANI

LAMPIRAN XVI : KEPUTUSAN KEPALA UPT. PUSKESMAS  
 NOMOR : 400.7/ 050/PKM SKW UTARA II TAHUN 2024  
 TANGGAL : 18 MEI 2024  
 TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSAT KESEHATAN  
 MASYARAKAT SINGKAWANG UTARA II

**STANDAR PELAYANAN  
 SURAT KETERANGAN DOKTER**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1	Persyaratan	a. Kartu identitas (KTP, KK) b. Kartu Peserta JKN/KIS/ASKES
2	System, Mekanisme dan Prosedur	<pre> graph TD     A[Pelanggan mendaftar] --&gt; B[Pelanggan mengisi form SKD di loket pendaftaran]     B --&gt; C[Pengkajian awal antropometri dan tanda-tanda vital]     C --&gt; D[Pelanggan diperiksa Dokter di P.Umum dan Lab (jika perlu)]     D --&gt; E[Menyelesaikan administrasi di Kasir]     E --&gt; F[Pulang]           </pre> <p>a. Pelanggan mendaftarkan diri  b. Pelanggan mengisi form SKD di loket pendaftaran  c. Pemanggilan pasien sesuai identitas dan nomor urut  d. Pelanggan mendapat kajian awal antropometri berupa di ukur tinggi badan, berat badan, dan tanda-tanda vital  e. Pelanggan akan diperiksa oleh dokter, dilakukan pemeriksaan buta warna dan tes golongan darah (jika perlu)  f. Pelanggan akan menyelesaikan pembayaran (administrasi) di kasir  g. Pelanggan Pulang</p>
3	Jangka Waktu	30 Menit
4	Biaya / Tarif	Sesuai Peraturan Walikota Singkawang tentang tarif yang berlaku
5	Produk Pelayanan	a. Surat Keterangan Sehat Dokter secara jasmani b. Surat Keterangan bebas Buta Warna

6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Penyampaian langsung ke Meja Pengaduan</li> <li>b. Kotak Kepuasan</li> <li>c. Kotak Saran dan Pengaduan</li> <li>d. Email: <a href="mailto:singkawang2utara@gmail.com">singkawang2utara@gmail.com</a></li> <li>e. Instagram: puskesmassingkawangutara2</li> <li>f. FB : Puskesmas Singkawang Utara II</li> <li>g. Kontak Whatsapp: 0895 2595 9452</li> <li>h. Scan Barcode dengan link: <a href="https://taplink.cc/puskesmasingkawangutara2">https://taplink.cc/puskesmasingkawangutara2</a></li> <li>i. SP4N Lapor</li> </ul>
<b>PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas</li> <li>b. Peraturan Walikota Singkawang Nomor 58 Tahun 2020 tentang Tarif Restribusi Kota Singkawang</li> </ul>
2	Sarana / Prasarana dan Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. ATK</li> <li>b. Loker pendaftaran</li> <li>c. Lembar Data diri dan keterangan tujuan SKD</li> <li>d. Lembar tarif retribusi</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	SDM yang memiliki pengetahuan tentang Pelayanan Medikolegal
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Supervisi atasan langsung</li> <li>b. pengawasan internal oleh penanggungjawab supervisi standar Pelayanan, Tim Penanggungjawab Mutu Pelayanan, dan Kepala Tata Usaha</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	6 Orang
6	Jaminan Pelayanan	SK Kepala Puskesmas 400.7/070/ PKM SKW UTARA II TAHUN 2023 tentang Pelayanan Klinis
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan, sebagai berikut :</p> <p><b>“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN; MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI KEWAJIBAN DAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS SERTA BERSEDIYA MENERIMA SANKSI DAN ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR“</b></p>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Petugas yang memiliki STR dan SIP

8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan setidaknya satu kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan
---	----------------------------	---

Kepala UPT. Puskesmas

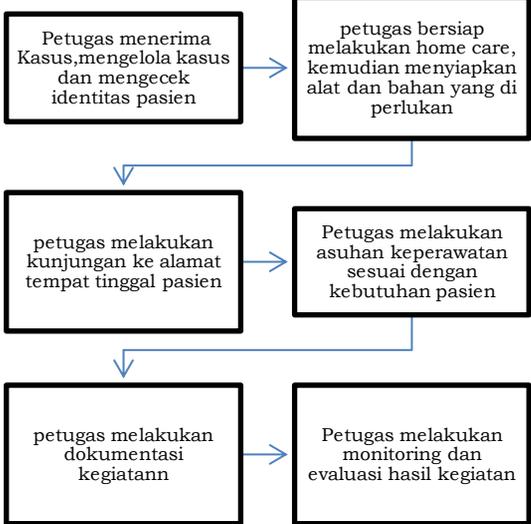
Singkawang Utara II



SRI NURYANI

LAMPIRAN XVII : KEPUTUSAN KEPALA UPT. PUSKESMAS  
 NOMOR : 400.7/050/PKM SKW UTARA II TAHUN 2024  
 TANGGAL : 18 MEI 2024  
 TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSAT KESEHATAN  
 MASYARAKAT SINGKAWANG UTARA II

**STANDAR PELAYANAN HOMECARE**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1	Persyaratan	a. Pasien bertempat tinggal di wilayah kerja Upt. Puskesmas Singkawang Utara II. b. Pasien dengan kondisi sakit yang tidak sanggup untuk mendatangi fasilitas kesehatan. c. Pasien dengan kondisi yang sangat lemah yang menyebabkan ketergantungan pada alat atau penggunaan cairan parentral sehingga memerlukan perawatan di tempat tinggal mereka. d. Pasien merupakan kasus-kasus yang harus di tindak lanjuti oleh masing-masing penanggung jawab program (KIA-KB, Gizi, P2M)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD     A[Petugas menerima Kasus, mengelola kasus dan mengecek identitas pasien] --&gt; B[petugas bersiap melakukan home care, kemudian menyiapkan alat dan bahan yang di perlukan]     B --&gt; C[petugas melakukan kunjungan ke alamat tempat tinggal pasien]     C --&gt; D[Petugas melakukan asuhan keperawatan sesuai dengan kebutuhan pasien]     D --&gt; E[petugas melakukan dokumentasi kegiatann]     E --&gt; F[Petugas melakukan monitoring dan evaluasi hasil kegiatan]           </pre> <p>a. Proses penerimaan kasus</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Petugas home care menerima kasus dari dokter, keluarga / sarana kesehatan lain.</li> <li>2) Penanggung jawab home care menunjuk petugas pelaksana home care untuk mengelola kasus.</li> </ol> <p>b. Proses pelayanan home care</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) Persiapan             <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Pastikan identitas pasien</li> <li>b) Bawa denah / penunjuk tempat tinggal pasien.</li> <li>c) Pastikan perlengkapan pasien untuk di rumah</li> <li>d) Siapkan form asuhan keperawatan</li> </ol> </li> </ol>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>e) Siapkan alat bantu media untuk pendidikan kesehatan</li> </ul> <p>2) Pelaksanaan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Perkenalkan diri dan jelaskan maksud dan tujuan petugas</li> <li>b) Observasi lingkungan yang berkaitan dengan keamanan perawat.</li> <li>c) Berikan asuhan keperawatan sesuai kebutuhan pasien.</li> <li>d) Berikan motivasi dan edukasi sesuai kebutuhan pasien.</li> <li>e) Diskusikan kebutuhan rujukan, kolaborasi, konsultasi dll.</li> <li>f) Diskusikan rencana kunjungan selanjutnya dan aktifitas yang akan dilakukan</li> <li>g) Dokumentasikan kegiatan.</li> <li>h) Monitoring dan evaluasi.</li> </ul> <p>3) Proses penghentian home care dengan kriteria:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Tercapai sesuai tujuan</li> <li>b) Kondisi pasien stabil</li> <li>c) Program rehabilitasi tercapai secara maksimal.</li> <li>d) Keluarga sudah mampu melakukan perawatan pasien</li> <li>e) Pasien di rujuk</li> <li>f) Pasien menolak pelayanan lanjutan Pasien meninggal</li> </ul>
3	Jangka Waktu	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Persiapan : 30 Menit</li> <li>b. Perjalanan : 30 Menit ( menyesuaikan jarak puskesmas dengan tempat tinggal pasien )</li> <li>c. Pelaksanaan : 60 Menit ( menyesuaikan kondisi pasien dan tindakan yang diberikan )</li> </ul>
4	Biaya / Tarif	Biaya gratis
5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Perawatan dan pengobatan pasien</li> <li>b. Pemeriksaan laboratorium</li> <li>c. Konseling dan edukasi</li> </ul>
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Penyampaian langsung ke Meja Pengaduan</li> <li>b. Kotak Kepuasan</li> <li>c. Kotak Saran dan Pengaduan</li> <li>d. Email: <a href="mailto:singkawang2utara@gmail.com">singkawang2utara@gmail.com</a></li> <li>e. Instagram: puskesmassingkawangutara2</li> <li>f. FB : Puskesmas Singkawang Utara II</li> <li>g. Kontak Whatsapp: 0895 2595 9452</li> <li>h. Scan Barcode dengan link: <a href="https://taplink.cc/puskesmasingkawangutara2">https://taplink.cc/puskesmasingkawangutara2</a></li> <li>i. SP4N Laporan</li> </ul>
<b>PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 5 Tahun

		<p>2014 tentang Praktik klinis Bagi Dokter di Fasilitas Pelayanan Kesehatan Primer.</p> <p>b. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 tahun 2019 tentang pusat Kesehatan Masyarakat.</p> <p>c. Undang-Undang nomor 36 th 2014 tentang tenaga Kesehatan.</p>
2	Sarana/Prasarana dan Fasilitas	<p>a. Tensi meter, stetoskop, penlight</p> <p>b. Sarana laboratorium sesuai kebutuhan pasien</p> <p>c. ATK</p> <p>d. Form asuhan sesuai kebutuhan masing-masing petugas / PJ program.</p> <p>e. Media edukasi</p> <p>f. Obat- obat sesuai kebutuhan pasien.</p> <p>g. Masker</p> <p>h. Sarung tangan</p>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>a. SDM sesuai dengan kompetensi</p> <p>b. SDM yang memiliki STR dan SIP</p>
4	Pengawasan Internal	<p>a. Supervisi oleh atasan langsung</p> <p>b. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</p> <p>c. Dilakukan secara kontinyu</p>
5	Jumlah Pelaksana	2 Orang
6	Jaminan Pelayanan	<p>Jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan, sebagai berikut :</p> <p><b>“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN; MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI KEWAJIBAN DAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS SERTA BERSEDIA MENERIMA SANKSI DAN ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR“</b></p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Petugas yang memiliki STR dan SIP
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	Evaluasi penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan setidaknya satu kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan Ruang

Kepala UPT. Puskesmas  
Singkawang Utara II



SRI NURYANI

LAMPIRAN XVIII : KEPUTUSAN KEPALA UPT. PUSKESMAS  
 NOMOR : 400.7/050/PKM SKW UTARA II TAHUN 2024  
 TANGGAL : 18 MEI 2024  
 TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSAT KESEHATAN  
 MASYARAKAT SINGKAWANG UTARA II

**STANDAR PELAYANAN  
 PELAYANAN KESEHATAN IBU DAN ANAK - KELUARGA BERENCANA  
 DI LUAR GEDUNG**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1	Persyaratan	a. Membawa Kartu BPJS, KTP/KK b. Buku KIA untuk pasien ibu hamil dan bayi/balita c. Datang langsung ke tempat layanan (Posyandu, TK/PAUD, Sekolah, Kelurahan)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph TD     A[Membuat jadwal kegiatan dan surat pemberitahuan kegiatan] --&gt; B[Petugas menuju lokasi/kunjungan rumah]     B --&gt; C[Melaksanakan kegiatan/memberikan pelayanan]     C --&gt; D[Dokumentasikan kegiatan]     D --&gt; E[Pencatatan dan pelaporan]     E --&gt; F[Monitoring/evaluasi dan RTL]           </pre> </div> <p>a. Petugas membuat jadwal kegiatan dan surat pemberitahuan kegiatan ke Kelurahan/Kecamatan/KUA/Jejaring Puskesmas/Jaringan Pelayanan Puskesmas/TK PAUD/Sekolah</p> <p>b. Petugas menuju tempat lokasi atau kunjungan rumah dengan membawa formulir sesuai jenis pelayanan</p> <p>c. Petugas melaksanakan kegiatan/memberikan pelayanan</p>

		<p>d. Petugas mendokumentasikan kegiatan (absen, foto kegiatan)</p> <p>e. Petugas membuat laporan kegiatan dan dilaporkan ke Kepala Puskesmas</p> <p>f. Petugas melakukan evaluasi, monitoring dan rencana tindak lanjut dari kegiatan yang telah dilaksanakan</p>
3	Jangka Waktu	240 Menit
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / Gratis
5	Produk Pelayanan	<p>a. Pelayanan kesehatan</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengukuran antropometri</li> <li>- Pemantauan perkembangan</li> <li>- Pemeriksaan kesehatan</li> <li>- Pembinaan</li> <li>- Skrining kesehatan</li> <li>- Koordinasi dan Sosialisasi</li> <li>- Penyampaian Materi</li> <li>- Demonstrasi</li> <li>- Konsultasi</li> <li>- Edukasi kesehatan</li> </ul> <p>b. Pelayanan proses rujukan jika diperlukan</p>
6	Penanganan pengaduan, Sarana dan Masukan	<p>a. Penyampaian langsung ke Meja Pengaduan</p> <p>b. Kotak Kepuasan</p> <p>c. Kotak Saran dan Pengaduan</p> <p>d. Email: <a href="mailto:singkawang2utara@gmail.com">singkawang2utara@gmail.com</a></p> <p>e. Instagram: puskesmassingkawangutara2</p> <p>f. FB : Puskemas Singkawang Utara II</p> <p>g. Kontak Whatsapp: 0895 2595 9452</p> <p>h. Scan Barcode dengan link: <a href="https://taplink.cc/puskesmasingkawangutara2">https://taplink.cc/puskesmasingkawangutara2</a></p> <p>i. SP4N Lapor</p>
<b>PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1	Dasar Hukum	<p>a. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Imunisasi</p> <p>b. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas</p>
2	Sarana/Prasana dan Fasilitas	<p>a. Kunjungan lapangan bumil Kurang Energi Kronik, Anemia, Bumil risti, bayi Berat Lahir rendah, dan Bayi Balita Kunjungan lapangan bumil kek, anemia, bumil risti, BBLR, bayi dan balita :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Tensimeter</li> <li>- Stetoskop</li> <li>- Timbangan</li> <li>- Pita pengukur</li> <li>- Pengukur panjang badan</li> <li>- Doppler</li> <li>- Jelly</li> <li>- Alat pemeriksaan laboratorium sederhana</li> <li>- Formulir maternal komplikasi</li> <li>- Formulir kunjungan nifas</li> </ul>

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Buku KIA</li> <li>- Formulir neonatal komplikasi</li> <li>- Formulir MTBM</li> <li>- ATK</li> </ul> <p>b. Penyediaan Fasilitas KIA :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Daftar ceklis</li> <li>- ATK</li> </ul> <p>c. Kunjungan Pembinaan Posyandu Balita :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Daftar ceklis</li> <li>- ATK</li> </ul> <p>d. Kunjungan Pembinaan Posyandu Remaja :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Daftar ceklis</li> <li>- ATK</li> </ul> <p>e. Pelaksanaan Kelas ibu hamil :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kuesioner pre test dan post test</li> <li>- Lembar balik</li> <li>- Buku KIA</li> <li>- Tikar</li> <li>- ATK</li> </ul> <p>f. Pelaksanaan Kelas ibu balita :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kuesioner pre test dan post test</li> <li>- Lembar balik</li> <li>- Buku KIA</li> <li>- ATK</li> </ul> <p>g. Pembinaan Kesehatan Sekolah (termasuk skrining kesehatan) pada anak usia sekolah dan remaja (SD, SMP dan SMA Kelas 1) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir skrining</li> <li>- ATK</li> </ul> <p>h. Rapat Koordinasi dengan OPD/perangkat desa dan Masyarakat terkait Perencanaan Persalinan dan Pencegahan Komplikasi (P4K), termasuk pemantauan ibu hamil risiko tinggi :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Materi sosialisasi</li> <li>- Laptop</li> <li>- ATK</li> </ul> <p>i. Pelacakan dan pelaporan kematian dan pelaksanaan otopsi verbal kematian ibu dan Bayi/Balita :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Formulir AMP</li> <li>- ATK</li> </ul> <p>j. Pertemuan validasi dan evaluasi data GIKIA :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kohort</li> <li>- Register</li> <li>- Data dari Grup Bidkor</li> <li>- Data Imunisasi</li> <li>- Data Gizi</li> <li>- ATK</li> </ul>
--	--	--

		<p>k. Pelaksanaan edukasi bimbingan perkawinan/konseling pranikah di KUA atau lembaga agama dan skrining calon pengantin :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Materi penyuluhan</li> <li>- Laptop</li> <li>- ATK</li> </ul> <p>l. Pelaksanaan penyuluhan dan pelayanan KB :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Materi penyuluhan</li> <li>- Laptop</li> <li>- Lembar ABPK</li> <li>- Alat Kontrasepsi</li> <li>- Formulir KB</li> <li>- ATK</li> </ul> <p>m. Pelaksanaan penyuluhan dan praktik P2GP dan kesehatan reproduksi, pencegahan kekerasan pada perempuan dan anak dan kesehatan penyandang disabilitas :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Materi penyuluhan</li> <li>- Laptop</li> <li>- ATK</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>a. SDM yang memiliki pengetahuan tentang Pelayanan Imunisasi</p> <p>b. SDM yang memiliki STR dan SIP</p>
4	Pengawasan Internal	<p>a. Supervisi atasan langsung</p> <p>b. Pengawasan internal oleh Penanggungjawab Supervisi Standar Pelayanan, Tim Penanggungjawab Mutu Pelayanan, dan Kepala Tata Usaha</p> <p>c. Dilakukan secara kontinyu</p>
5	Jumlah Pelaksana	<p>a. Kunjungan lapangan bumil Kurang Energi</p> <p>b. Kronik, Anemia, Bumil risti, bayi Berat Lahir rendah, dan Bayi Balita Kunjungan lapangan bumil kek, anemia, bumil risti, BBLR, bayi dan balita : 2 orang</p> <p>c. Penyeliaan Fasilitatif KIA : 2 orang</p> <p>d. Kunjungan Pembinaan Posyandu Balita : 4 orang</p> <p>e. Kunjungan Pembinaan Posyandu Remaja : 4 orang</p> <p>f. Pelaksanaan Kelas ibu hamil : 2 orang</p> <p>g. Pelaksanaan Kelas ibu balita : 2 orang</p> <p>h. Pembinaan Kesehatan Sekolah (termasuk skrining kesehatan) pada anak usia sekolah dan remaja (SD, SMP dan SMA Kelas 1) : 6 orang</p> <p>i. Rapat Koordinasi dengan OPD/perangkat desa dan Masyarakat terkait Perencanaan Persalinan dan Pencegahan Komplikasi (P4K), termasuk pemantauan ibu hamil risiko tinggi : 30 orang</p> <p>j. Pelacakan dan pelaporan kematian dan</p>

		<p>pelaksanaan otopsi verbal kematian ibu dan Bayi/Balita : 2 orang</p> <p>k. Pertemuan validasi dan evaluasi data GIKIA : 15 orang</p> <p>l. Pelaksanaan edukasi bimbingan perkawinan/konseling pranikah di KUA atau lembaga agama dan skrining calon pengantin : 2 orang</p> <p>m. Pelaksanaan penyuluhan dan pelayanan KB : 2 orang</p> <p>n. Pelaksanaan penyuluhan dan praktik P2GP dan kesehatan reproduksi, pencegahan kekerasan pada perempuan dan anak dan kesehatan penyandang disabilitas : 2 orang</p>
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan dengan tepat, benar dan dapat dipertanggung jawabkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan, sebagai berikut :</p> <p><b>“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN; MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI KEWAJIBAN DAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS SERTA BERSEDIA MENERIMA SANKSI DAN ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR“</b></p>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Petugas yang memiliki STR dan SIP
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan setidaknya satu kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan

Kepala UPT. Puskesmas

Singkawang Utara II

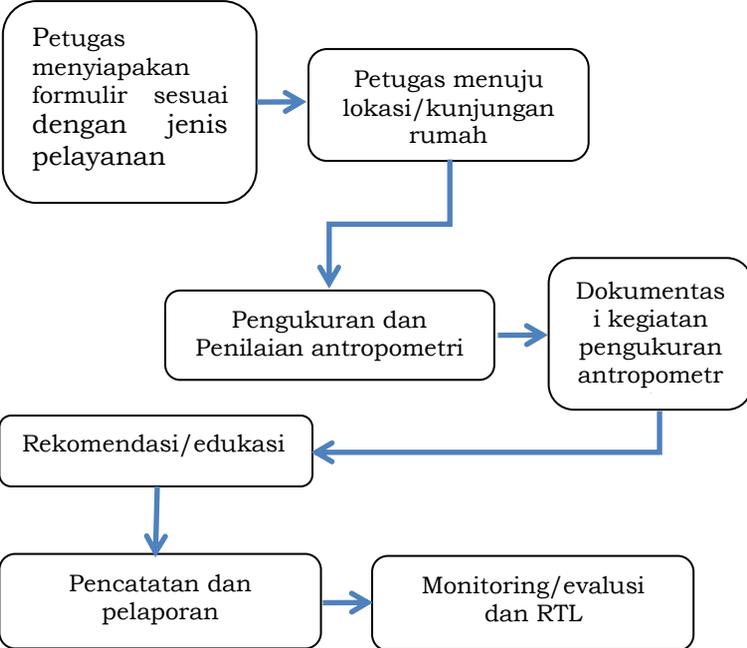


SRI NURYANI

LAMPIRAN XIX : KEPUTUSAN KEPALA UPT. PUSKESMAS  
 NOMOR : 400.7/050 /PKM SKW UTARA II TAHUN 2024  
 TANGGAL : 18 MEI 2024  
 TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSAT KESEHATAN  
 MASYARAKAT SINGKAWANG UTARA II

**STANDART PELAYANAN**

**PELAYANAN UPAYA PERBAIKAN GIZI MASYARAKAT**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1.	Persyaratan	a. Membawa Kartu BPJS, KTP/KK b. Buku KIA untuk pasien ibu hamil dan Balita
2.	Sistem/ Mekanisme/ Prosedur	 <pre>           graph TD             A[Petugas menyiapkan formulir sesuai dengan jenis pelayanan] --&gt; B[Petugas menuju lokasi/kunjungan rumah]             B --&gt; C[Pengukuran dan Penilaian antropometri]             C --&gt; D[Dokumentas i kegiatan pengukuran antropometr]             D --&gt; E[Rekomendasi/edukasi]             E --&gt; F[Pencatatan dan pelaporan]             F --&gt; G[Monitoring/evaluasi dan RTL]           </pre> <p>a. Petugas menyiapkan formulir sesuai jenis pelayanan gizi masyarakat dibutuhkan.</p> <p>b. Petugas menuju tempat lokasi atau kunjungan rumah yang membutuhkan pelayanan gizi masyarakat</p> <p>c. Petugas melakukan kegiatan, penilaian, pengukuran (BB,TB, Lila) jika di butuhkan sesuai jenis pelayanan gizi masyarakat.</p> <p>d. Petugas mendokumentasikan hasil kegiatan, penilaian, dan pengukuran (BB,TB,Lila) sesuai dengan yang dilakukan di lapangan.</p> <p>e. Petugas merekomendasikan dan edukasi kepada sasaran atau masyarakat menurut hasil kegiatan penilaian dan pengukuran (BB,TB,Lila) sesuai dengan jenis pelayanan gizi masyarakat yang dilakukan dilapangan.</p> <p>f. Petugas mencatat hasil kegiatan dilapangan untuk dilaporkan ke kepala Puskesmas</p>

		g. Petugas melakukan evaluasi, monitoring dan rencana tindak lanjut dari kegiatan pelayanan gizi masyarakat yang sudah dilakukan.
4.	Jangka Waktu Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pendampingan pemberian ASI dan MP ASI ± 60 menit</li> <li>b. Kunjungan lapangan bumil kek, anemia, bumil risti, BBLR, bayi dan balita dengan masalah gizi ± 60 menit</li> <li>c. Pendampingan rujukan balita stunting/ gizi buruk ± 60 menit</li> </ul>
5.	Biaya/Tarif	Tidak dipungut biaya / Gratis
6.	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pelayanan kesehatan <ul style="list-style-type: none"> <li>- Pengukuran antropometri</li> <li>- Pemantauan pertumbuhan</li> <li>- Konsultasi</li> <li>- Edukasi kesehatan</li> <li>- Pemberian PMT bagi ibu hamil kek dan balita Gizi kurang.</li> </ul> </li> <li>b. Pelayanan proses rujukan jika diperlukan</li> </ul>
7.	Penanganan Pengaduan sarana dan prasarana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Penyampaian langsung ke Meja Pengaduan</li> <li>b. Kotak Kepuasan</li> <li>c. Kotak Saran dan Pengaduan</li> <li>d. Email: <a href="mailto:singkawang2utara@gmail.com">singkawang2utara@gmail.com</a></li> <li>e. Instagram: puskesmassingkawangutara2</li> <li>f. FB : Puskemas Singkawang Utara II</li> <li>g. Kontak Whatsapp: 0895 2595 9452</li> <li>h. Scan Barcode dengan link: <a href="https://taplink.cc/puskesmasingkawangutara2">https://taplink.cc/puskesmasingkawangutara2</a></li> <li>i. SP4N Lapor</li> </ul>
<b>PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2011 tentang BPJS</li> <li>b. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2014 tentang Kesehatan</li> <li>c. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 128 tahun 2004 tentang Kebijakan Dasar Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 Tentang Standar Operasional Prosedur di Lingkungan Pemerintah dan Kabupaten</li> <li>e. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan</li> <li>f. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 24 tentang Rekam Medis Elektronik</li> </ul>

		g. Peraturan Walikota Singkawang Nomor 33 tahun 2015 tentang Retribusi Pelayanan Kesehatan Di Puskesmas
2	Sarana dan Prasarana	<p>a. Pendampingan pemberian asi dan mp asi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ASI KIT</li> <li>- Lembar balik</li> </ul> <p>b. Kunjungan lapangan bumil kek, anemia, bumil risti, BBLR, bayi/balita dengan masalah gizi</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Antropometri KIT</li> <li>- Form kunjungan lapangan</li> </ul> <p>c. Pendampingan Rujukan balita stunting/ gizi buruk</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Buku KIA</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<p>a. SDM sesuai dengan kompetensi</p> <p>b. SDM yang memiliki STR dan SIP</p>
4	Pengawasan Internal	<p>a. Supervisi oleh atasan langsung</p> <p>b. Dilakukan sistem pengendalian mutu internal oleh auditor internal puskesmas</p> <p>c. Dilakukan secara kontinyu</p>
5	Jumlah Pelaksana	2 Orang
6	Jaminan pelayanan	<p>Jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan, sebagai berikut :</p> <p><b>“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN; MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI KEWAJIBAN DAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS SERTA BERSEDIA MENERIMA SANKSI DAN ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR“</b></p>
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Apabila pelayanan tidak sesuai dengan standar pelayanan, maka akan diberikan pelayanan khusus bagi pengguna layanan.
8	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>a. Lokakarya Mini setiap bulan</p> <p>b. Evaluasi melalui rapat rutin setiap satu bulan sekali</p> <p>c. Survey kepuasan masyarakat secara berkala</p>

Kepala UPT. Puskesmas

Singkawang Utara II



SRI NURYANI

LAMPIRAN XX : KEPUTUSAN KEPALA UPT. PUSKESMAS  
 NOMOR : 400.7/050 /PKM SKW UTARA II TAHUN 2024  
 TANGGAL : 18 MEI 2024  
 TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSAT KESEHATAN  
 MASYARAKAT SINGKAWANG UTARA II

**STANDAR PELAYANAN  
 PENCEGAHAN DAN PENGENDALIAN PENYAKIT**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1	Persyaratan	a. Data Dasar Capaian/Penilaian Kinerja Puskesmas b. Indikator Program c. Adanya Kasus yang terjadi baik di dalam Puskesmas maupun di luar Puskesmas, adanya informasi dari masyarakat atau lintas sektor lainnya d. Rencana Pelaksanaan Kegiatan
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<div style="text-align: center;"> <pre> graph LR     A[Membuat Rencana Kegiatan] --&gt; B[Melaksanakan kegiatan sesuai jadwal]     B --&gt; C[Monitoring dan evaluasi]     C --&gt; D[Membuat Laporan hasil kegiatan]     D --&gt; E[Melaporkan hasil kegiatan kepada Kepala Puskesmas dan Dinas Kesehatan]           </pre> </div> <p>a. Petugas merumuskan kegiatan yang akan dilakukan diluar gedung berdasarkan permasalahan yang dihadapi, analisa kebutuhan masyarakat dan hasil evaluasi capaian kinerja tahun sebelumnya</p> <p>b. Petugas memasukkan ke dalam usulan kegiatan untuk di tetapkan dalam anggaran</p> <p>c. Kegiatan dilaksanakan sesuai rencana pelaksanaan kegiatan</p> <p>d. Petugas melakukan monitoring dan evaluasi kegiatan dan capaian pelaksanaan kegiatan</p> <p>e. Petugas Membuat laporan hasil kegiatan</p> <p>f. Petugas melaporkan hasil kegiatan kepada Kepala Puskesmas dan Dinas Kesehatan</p>
3	Jangka Waktu	± 240 Menit
4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut biaya / Gratis

5	Produk Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Deteksi/penemuan dini/skrining faktor risiko dan Penyakit Tidak Menular prioritas di Masyarakat</li> <li>b. Pelayanan Imunisasi</li> <li>c. Penemuan kasus aktif dan pemantauan pengobatan penyakit menular, serta Program Pemberian Obat Pencegahan Masal (POPM)</li> <li>d. Penemuan kasus aktif penyakit menular</li> <li>e. Penemuan dan pengobatan kasus TBC</li> <li>f. Penyelidikan dan respon kasus atau Kejadian Luar Biasa (KLB)</li> <li>g. Pemberdayaan masyarakat serta pembinaan kader kesehatan dalam penanggulangan permasalahan P2P dan Penyehatan Lingkungan</li> </ul>
6	Penanganan Pengaduan, Saran, dan masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Penyampaian langsung ke Meja Pengaduan</li> <li>b. Kotak Kepuasan</li> <li>c. Kotak Saran dan Pengaduan</li> <li>d. Email: <a href="mailto:singkawang2utara@gmail.com">singkawang2utara@gmail.com</a></li> <li>e. Instagram: puskesmassingkawangutara2</li> <li>f. FB : Puskesmas Singkawang Utara II</li> <li>g. Kontak Whatsapp: 0895 2595 9452</li> <li>h. Scan Barcode dengan link: <a href="https://taplink.cc/puskesmasingkawangutara2">https://taplink.cc/puskesmasingkawangutara2</a></li> <li>i. SP4N Lapor</li> </ul>
<b>PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Undang-undang No 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan</li> <li>b. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik</li> <li>c. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 44 Tahun 2016 tentang Manajemen Puskesmas</li> <li>d. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Pusat Kesehatan Masyarakat</li> <li>e. Surat Sekretariat Jenderal Kementerian Kesehatan RI Nomor : PR.01.06/A/31469/2023 tanggal 20 Juli 2023 Hal Pemberitahuan Menu DAK Nonfisik Bidang Kesehatan TA 2024</li> <li>f. SK Kepala UPT. Puskesmas Singkawang Utara II Nomor 400.7/011/PKM-UTARA II Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Upaya Kesehatan Perorangan (UKP), Laboratorium dan Kefarmasian</li> <li>g. SK Kepala UPT. Puskesmas Singkawang Utara II Nomor 400.7/010/PKM-UTARA II Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Upaya Kesehatan Masyarakat (UKM)</li> </ul>
2	Sarana / Prasarana dan Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. ATK</li> <li>b. Blangko/Form</li> <li>c. APD</li> <li>d. Sarana dan Prasana yang lain sesuai dengan kegiatan</li> </ul>

3	Kompetensi Pelaksana	a. SDM yang memiliki pengetahuan tentang program P2P b. SDM yang memiliki pengetahuan tentang penyakit
4	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung/Kepala Puskesmas b. Dilakukan Monev dari Dinas Kesehatan dan Keluarga Berencana c. Dilakukan secara kontinyu
5	Jumlah Pelaksana	Semua Penanggung Jawab Program P2P
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan dengan tepat, benar dan dapat dipertanggung jawabkan.
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan, sebagai berikut :  <b>“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN; MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI KEWAJIBAN DAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS SERTA BERSEDIA MENERIMA SANKSI DAN ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR“</b>
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan setidaknya satu kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan

Kepala UPT. Puskesmas

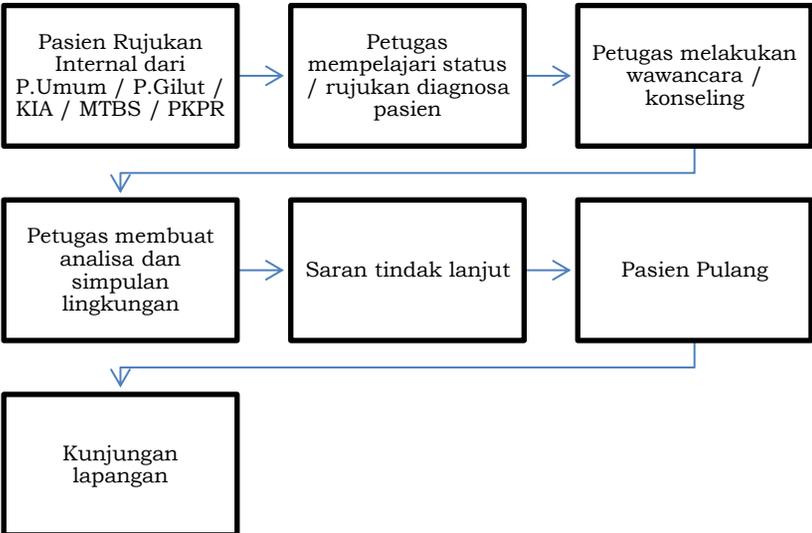
Singkawang Utara II



SRI NURYANI

LAMPIRAN XXI : KEPUTUSAN KEPALA UPT. PUSKESMAS  
 NOMOR : 400.7/ 050 /PKM SKW UTARA II TAHUN 2024  
 TANGGAL : 18 MEI 2024  
 TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSAT KESEHATAN  
 MASYARAKAT SINGKAWANG UTARA II

**STANDAR PELAYANAN  
 PELAYANAN KONSELING KESEHATAN LINGKUNGAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1	Persyaratan	a. Membawa Kartu BPJS, KTP/KK b. Buku KIA untuk pasien ibu hamil dan bayi/balita c. Datang langsung ke tempat layanan (Posyandu, TK/PAUD, Sekolah, Kelurahan)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre>           graph TD             A[Pasien Rujukan Internal dari P.Umum / P.Gilut / KIA / MTBS / PKPR] --&gt; B[Petugas mempelajari status / rujukan diagnosa pasien]             B --&gt; C[Petugas melakukan wawancara / konseling]             C --&gt; D[Petugas membuat analisa dan simpulan lingkungan]             D --&gt; E[Saran tindak lanjut]             E --&gt; F[Pasien Pulang]             F --&gt; G[Kunjungan lapangan]           </pre> a. Pemanggilan pasien rujukan internal dari P.Umum/P.Gilut/KIA/MTBS/PKPR sesuai identitas dan nomor antrian b. Petugas mempelajari kartu status/rujukan tentang diagnosa pasien c. Petugas menyalin dan mencatat Informasi pasien kedalam buku register d. Petugas melakukan wawancara atau konseling terhadap pasien e. Petugas menganalisis dan menyimpulkan permasalahan lingkungan atau perilaku yang berkaitan dengan penyakit yang diderita. f. Petugas memberikan saran tindak lanjut dan menentukan kesepakatan tentang jadwal kunjungan lapangan g. Pasien Pulang Petugas melakukan peninjauan/kunjungan lapangan
3	Jangka Waktu	20 Menit
4	Biaya / Tarif	a. Peserta JKN sesuai FKTP : Gratis b. Peserta JKN di luar FKTP mapupun luar wilayah

		Singkawang : Gratis 3 x selanjutnya disarankan pindah FKTP atau dikenakan biaya c. Pasien non BPJS / KIS sesuai Peraturan Walikota Singkawang tentang Tarif
5	Produk Pelayanan	a. Konseling penyakit berbasis lingkungan b. Kunjungan lapangan (sesuai kesepakatan dengan pasien)
6	Penanganan pengaduan, Sarana dan Masukan	a. Penyampaian langsung ke Meja Pengaduan b. Kotak Kepuasan c. Kotak Saran dan Pengaduan d. Email: <a href="mailto:singkawang2utara@gmail.com">singkawang2utara@gmail.com</a> e. Instagram: puskesmassingkawangutara2 f. FB : Puskemas Singkawang Utara II g. Kontak Whatsapp: 0895 2595 9452 h. Scan Barcode dengan link: <a href="https://taplink.cc/puskesmasingkawangutara2">https://taplink.cc/puskesmasingkawangutara2</a> i. SP4N Lapor
<b>PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 Tentang Pusat Kesehatan Masyarakat; b. Keputusan Menteri Kesehatan Nomor 13 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan pelayanan Kesehatan Lingkungan di Puskesmas
2	Sarana/Prasana dan Fasilitas	a. ATK b. Meja dan Kursi c. Ruang Klinik Sanitasi d. Bagan dan Daftar Pertanyaan Konseling penyakit berbasis lingkungan Register klinik sanitasi
3	Kompetensi Pelaksana	c. SDM yang memiliki pengetahuan tentang Pelayanan Imunisasi d. SDM yang memiliki STR dan SIP
4	Pengawasan Internal	a. Supervisi atasan langsung b. Pengawasan internal oleh Penanggungjawab Supervisi Standar Pelayanan, Tim Penanggungjawab Mutu Pelayanan, dan Kepala Tata Usaha c. Dilakukan secara kontinyu
5	Jumlah Pelaksana	1 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan dengan tepat, benar dan dapat dipertanggung jawabkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan, sebagai berikut : <b>“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN; MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI KEWAJIBAN DAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS SERTA BERSEDIA MENERIMA SANKSI DAN ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR“</b>

7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Petugas yang memiliki STR dan SIP
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan setidaknya satu kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan

Kepala UPT. Puskesmas

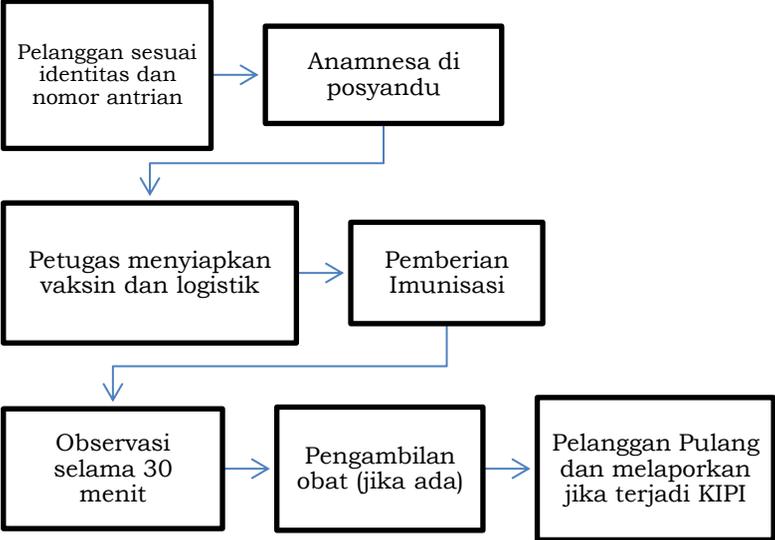
Singkawang Utara II



SRI NURYANI

LAMPIRAN XXII : KEPUTUSAN KEPALA UPT. PUSKESMAS  
 NOMOR : 400.7/050 /PKM SKW UTARA II TAHUN 2024  
 TANGGAL : 18 MEI 2024  
 TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSAT KESEHATAN  
 MASYARAKAT SINGKAWANG UTARA II

**STANDAR PELAYANAN  
 PELAYANAN IMUNISASI BAYI DAN BALITA DI LUAR GEDUNG**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1	Persyaratan	Kartu identitas (KTP, KK)
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	 <pre> graph TD     A[Pelanggan sesuai identitas dan nomor antrian] --&gt; B[Anamnesa di posyandu]     B --&gt; C[Petugas menyiapkan vaksin dan logistik]     C --&gt; D[Pemberian Imunisasi]     D --&gt; E[Observasi selama 30 menit]     E --&gt; F[Pengambilan obat jika ada]     F --&gt; G[Pelanggan Pulang dan melaporkan jika terjadi KIFI]           </pre> <p>a. Pemanggilan Pelanggan sesuai identitas dan nomor antrian setelah buku KIA diisi oleh kader            b. Petugas melakukan anamnesa dan riwayat imunisasi sebelumnya            c. Petugas menyiapkan vaksin dan logistik di meja imunisasi            d. Petugas melakukan pemberian imunisasi.            e. Petugas menyampaikan pesan pada orang tua / pengantar untuk tidak meninggalkan tempat pelayanan imunisasi selama 30 menit setelah dilakukan imunisasi serta mengingatkan jadwal imunisasi berikutnya.            f. Pelanggan dapat Pulang tapi harus melaporkan jika ada KIFI (Kejadian Ikutan Pasca Imunisasi)</p>
3	Jangka Waktu	< 40 Menit
4	Biaya / Tarif	Gratis
5	Produk Pelayanan	Pelayanan Imunisasi Di Posyandu
6	Penanganan	a. Penyampaian langsung ke Meja Pengaduan b. Kotak Kepuasan

	pengaduan, Sarana dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> <li>c. Kotak Saran dan Pengaduan</li> <li>d. Email: <a href="mailto:singkawang2utara@gmail.com">singkawang2utara@gmail.com</a></li> <li>e. Instagram: puskesmassingkawangutara2</li> <li>f. FB : Puskesmas Singkawang Utara II</li> <li>g. Kontak Whatsapp: 0895 2595 9452</li> <li>h. Scan Barcode dengan link: <a href="https://taplink.cc/puskesmasingkawangutara2">https://taplink.cc/puskesmasingkawangutara2</a></li> <li>i. SP4N Laporan</li> </ul>
<b>PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 12 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Imunisasi</li> <li>b. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas</li> </ul>
2	Sarana/Prasana dan Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. ATK dan Buku kohort imunisasi</li> <li>b. Meja dan Kursi</li> <li>c. BMHP (Spuit, Safety box, Kapas DTT)</li> <li>d. Vaksin</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. SDM yang memiliki pengetahuan tentang Pelayanan Imunisasi</li> <li>b. SDM yang memiliki STR dan SIP</li> </ul>
4	Pengawasan Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Supervisi atasan langsung</li> <li>b. pengawasan internal oleh penanggungjawab supervisi standar Pelayanan, Tim Penanggungjawab Mutu Pelayanan, dan Kepala Tata Usaha</li> <li>c. Dilakukan secara kontinyu</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	8 Orang
6	Jaminan Pelayanan	Pelayanan yang diberikan dengan tepat, benar dan dapat dipertanggung jawabkan
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan, sebagai berikut :</p> <p><b>“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN; MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI KEWAJIBAN DAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS SERTA BERSEDIA MENERIMA SANKSI DAN ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR“</b></p>
7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Petugas yang memiliki STR dan SIP

8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan setidaknya satu kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan
---	----------------------------	---

Kepala UPT. Puskesmas

Singkawang Utara II



SRI NURYANI

LAMPIRAN XXIII : KEPUTUSAN KEPALA UPT. PUSKESMAS  
 NOMOR : 400.7/ 050 /PKM SKW UTARA II TAHUN 2024  
 TANGGAL : 18 MEI 2024  
 TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSAT KESEHATAN  
 MASYARAKAT SINGKAWANG UTARA II

**STANDAR PELAYANAN  
 KESEHATAN LANSIA DI POSYANDU**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1	Persyaratan	a. Kartu Identitas (KTP, KK) b. Kartu peserta JKN/KIS/ASKES
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	 <pre>           graph TD             A[Lansia datang ke posyandu] --&gt; B[Wawancara / Konseling]             B --&gt; C[Pemeriksaan fisik/vital sign dan Informed Consent]             C --&gt; D[Skrining P3G untuk lansia berusia ≥60 tahun]             D --&gt; E[Edukasi terkait hasil pemeriksaan]             E --&gt; F[Pulang / Rujuk]           </pre> <p>a. Pemanggilan lansia sesuai identitas dan nomor antrian            b. Petugas melakukan wawancara / konseling            c. Petugas melakukan pemeriksaan fisik/vital sign dan informed concent            d. Petugas melakukan skrining P3G untuk lansia berusia ≥60 tahun            e. Petugas menjelaskan hasil pemeriksaan            f. Petugas melakukan rujukan ke puskesmas jika ditemukan kelainan. Jika tidak ditemukan kelainan, Petugas menentukan jadwal kunjungan kembali.</p>
3	Jangka Waktu	< 20 Menit
4	Biaya / Tarif	a. Peserta JKN sesuai FKTP : Gratis b. Peserta JKN di luar FKTP mapupun luar wilayah Singkawang : Gratis jika memenuhi syarat program c. Pasien non BPJS / KIS sesuai Peraturan Walikota Singkawang tentang Tarif
5	Produk Pelayanan	Pelayanan kesehatan Lansia di Posyandu

6	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Prasarana	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Penyampaian langsung ke Meja Pengaduan</li> <li>b. Kotak Kepuasan</li> <li>c. Kotak Saran dan Pengaduan</li> <li>d. Email: <a href="mailto:singkawang2utara@gmail.com">singkawang2utara@gmail.com</a></li> <li>e. Instagram: puskesmassingkawangutara2</li> <li>f. FB : Puskemas Singkawang Utara II</li> <li>g. Kontak Whatsapp: 0895 2595 9452</li> <li>h. Scan Barcode dengan link: <a href="https://taplink.cc/puskesmasingkawangutara2">https://taplink.cc/puskesmasingkawangutara2</a></li> <li>i. SP4N Lapor</li> </ul>
---	--	--

**PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)**

1	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas</li> <li>b. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 67 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Kesehatan Lanjut Usia di Pusat Kesehatan Masyarakat</li> </ul>
2	Sarana/Prasarana dan Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. ATK</li> <li>b. Meja dan Kursi</li> <li>c. Meja Pemeriksaan</li> <li>d. Buku register</li> <li>e. Lembar Informed Consent</li> <li>f. Alat Timbang Berat Badan</li> <li>g. Alat Ukur Tinggi Badan</li> <li>h. Alat Ukur Lingkar Perut</li> <li>i. Tensimeter</li> <li>j. Form Skrining P3G</li> <li>k. Antiseptik</li> </ul>
3	Kompetensi Pelaksana	Bidan/Perawat yang memiliki Surat Tanda Registrasi (STR)
4	Pengawas Internal	<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Supervisi atasan langsung</li> <li>b. Dilakukan sistem pengendalian mutu oleh auditor internal puskesmas</li> </ul>
5	Jumlah Pelaksana	2 Orang
6	Jaminan Pelayanan	SK Kepala Puskesmas nomor 400.7/070/ PKM SKW UTARA II TAHUN 2023 tentang Pelayanan Klinis
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<p>Jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan, sebagai berikut :</p> <p><b>“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN; MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI KEWAJIBAN DAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS SERTA BERSEDIA MENERIMA SANKSI DAN ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR“</b></p>

7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Petugas yang memiliki STR dan SIP
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan setidaknya satu kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan

Kepala UPT. Puskesmas

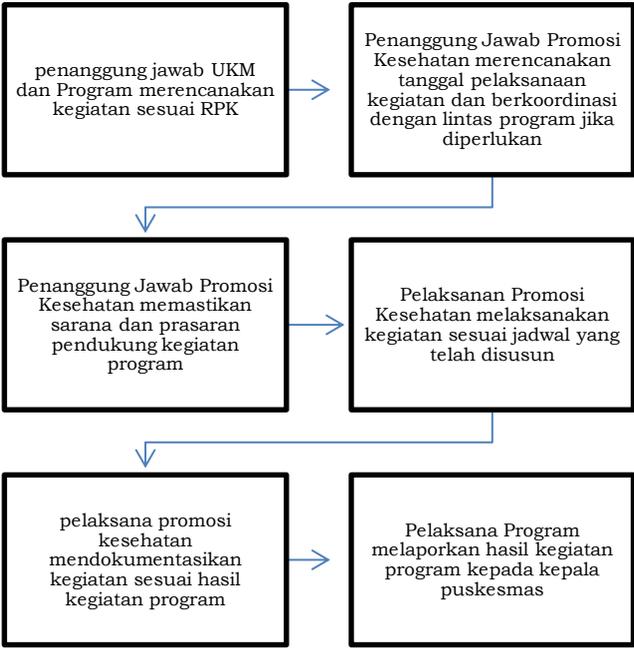
Singkawang Utara II



SRI NURYANI

LAMPIRAN XXIV : KEPUTUSAN KEPALA UPT. PUSKESMAS  
 NOMOR : 400.7/ 050 /PKM SKW UTARA II TAHUN 2024  
 TANGGAL : 18 MEI 2024  
 TENTANG : PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PUBLIK  
 PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS PUSAT KESEHATAN  
 MASYARAKAT SINGKAWANG UTARA II

**STANDAR PELAYANAN  
 PROMOSI KESEHATAN**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b>		
1	Persyaratan	c. Kartu Identitas (KTP, KK) d. Kartu peserta JKN/KIS/ASKES
2	Sistem Mekanisme dan Prosedur	 <p>a. penanggung jawab UKM dan Program merencanakan kegiatan sesuai RPK  b. Penanggung Jawab Promosi Kesehatan merencanakan tanggal pelaksanaan kegiatan dan berkoordinasi dengan lintas program jika diperlukan  c. Penanggung Jawab Promosi Kesehatan memastikan sarana dan prasaran pendukung kegiatan program  d. Pelaksanaan Promosi Kesehatan melaksanakan kegiatan sesuai jadwal yang telah disusun  e. pelaksana promosi kesehatan mendokumentasikan kegiatan sesuai hasil kegiatan program  f. Pelaksana Program melaporkan hasil kegiatan program kepada kepala puskesmas</p>
3	Jangka Waktu	Minimal ≤ 240 Menit Maksimal ≤ 480 Menit

4	Biaya / Tarif	Tidak dipungut Biaya / Gratis
5	Produk Pelayanan	a. Laporan Penyuluhan b. Laporan Pembinaan Posyandu c. Laporan Pembinaan UKS d. Laporan Aksi Bergizi
6	Penanganan Pengaduan, Sarana dan Prasarana	a. Penyampaian langsung ke Meja Pengaduan b. Kotak Kepuasan c. Kotak Saran dan Pengaduan d. Email: singkawang2utara@gmail.com e. Instagram: puskesmassingkawangutara2 f. FB : Puskemas Singkawang Utara II g. Kontak Whatsapp: 0895 2595 9452 h. Scan Barcode dengan link: <a href="https://taplink.cc/puskesmasingkawangutara2">https://taplink.cc/puskesmasingkawangutara2</a> i. SP4N Lapor
<b>PROSES PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>		
1	Dasar Hukum	a. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 43 Tahun 2019 tentang Puskesmas b. Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 585 Tahun 2007 tentang Pelaksanaan Promosi Kesehatan di Pusat Kesehatan Masyarakat
2	Sarana/Prasarana dan Fasilitas	a. Computer b. Printer c. ATK d. Meja dan Kursi e. Media penyuluhan f. Form kegiatan
3	Kompetensi Pelaksana	Tenaga Promosi Kesehatan dan Ilmu Perilaku
4	Pengawas Internal	a. Supervisi atasan langsung b. Dilakukan sistem pengendalian mutu oleh auditor internal puskesmas
5	Jumlah Pelaksana	1 Orang
6	Jaminan Pelayanan	SK Kepala Puskesmas nomor 400.7/070/ PKM SKW UTARA II TAHUN 2023 tentang Pelayanan Klinis
7	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Jaminan pelayanan sesuai dengan maklumat pelayanan, sebagai berikut :  <b>“DENGAN INI, KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI STANDAR PELAYANAN; MEMBERIKAN PELAYANAN SESUAI KEWAJIBAN DAN MELAKUKAN PERBAIKAN SECARA TERUS MENERUS SERTA BERSEDIA MENERIMA SANKSI DAN ATAU MEMBERIKAN KOMPENSASI APABILA PELAYANAN YANG DIBERIKAN TIDAK SESUAI STANDAR“</b>

7	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	Petugas merupakan jabatan fungsional Promosi Kesehatan dan Ilmu perilaku
8	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan Standar Pelayanan ini dilakukan setidaknya satu kali dalam setahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanan

Kepala UPT. Puskesmas  
Singkawang Utara II



SRI NURYANI